

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

4.1 Letak RSUD DR. M. Yunus Bengkulu

RSUD DR. M. Yunus Bengkulu merupakan salah satu rumah sakit rujukan pertama yang ada di Provinsi Bengkulu dan beralamat di Jl. Bhayangkara Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu Telp. (0736) 52004, 52005, 52006. RSUD DR. M. Yunus memiliki luas tanah 200.00 m² dengan luas bangunan yaitu 16.798 m².

4.2 Sejarah RSUD DR. M. Yunus Bengkulu

Sejarah berdirinya Rumah Sakit Umum Bengkulu dimulai dengan kondisi dan fungsi yang masih sederhana berupa rumah sakit pembantu yang didirikan pada tahun 1922 yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani samping Kantor Pos dan Giro lama (depan Tugu Thomas Par Pasar Baru Koto), dengan pimpinan Dr. Hockzan. Pada tahun 1925 RSU Bengkulu dipindahkan lokasinya secara tersendiri dengan kondisi bangunan semi permanen di daerah Anggut Bawah sekarang Jalan Sukarno Hatta dimana saat ini lokasi tersebut dibangun Mesjid Akbar At-Taqwa. Pada tahun 1925 ini Indonesia masih dibawah penjajahan Belanda sehingga tidak mengherankan jika yang menjadi kepala rumah sakit pada saat itu adalah seorang dokter Belanda yang bernama Dr. Brimkop. Dalam menjalankan tugasnya dibantu seorang dokter Indonesia yang bernama Dr. Asikin serta beberapa tenaga pembantu lainnya yaitu 4 orang perawat/zeeken opasser (Indonesia), 1 orang tenaga administrasi (Indonesia) dan 2 orang pembantu (Indonesia)

Status Bengkulu saat itu adalah Ibukota Keresidenan, setelah Indonesia merdeka terjadi perkembangan dan pemekaran daerah wilayah dimana Bengkulu yang tadinya status keresidenan menjadi Daerah Tingkat II Kabupaten Bengkulu Utara/ Kotamadia Bengkulu dengan Ibukota berada di Kotamadia Bengkulu. Pemekaran terus berlanjut, sampailah pada tahun 1968 (18 Nopember 1968) status Bengkulu ditingkatkan yaitu dari Daerah Tingkat II menjadi Daerah Tingkat I

yang meliputi wilayah: Kotamadia Bengkulu, Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Bengkulu Utara, dan Kabupaten Bengkulu Selatan

Pada tahun 1978 RSUD Bengkulu pindah kelokasi jalan Indra Giri Padang Harapan yang diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI Prof. GA. Siwabessy pada tanggal 7 Maret 1978. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 51/Menkes/SK/II/1978 tahun 1978, RSU Provinsi Dati I Bengkulu ditetapkan menjadi rumah sakit dengan klarifikasi Kelas C. Melihat dari perkembangan pelayanan dari tahun ke tahun terus meningkat sedangkan sarana dan prasarana penunjang penunjang sudah tidak seimbang, maka pihak penyelenggara Rumah Sakit bersama instansi terkait kembali memperjuangkan status rumah sakit dan pembangunan rumah sakit baru.

Usaha ini kemudian mendapat persetujuan pemerintah pusat dan daerah yang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor : 1065/MENKES/SK/XI/1992, tanggal 20 November 1992 dan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bengkulu Nomor 15 tahun 1993 tentang penetapan Status Rumah Sakit Umum Provinsi Bengkulu menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Tingkat I Type B Non Pendidikan. Dengan perubahan status Rumah Sakit secara otomatis pula terjadi perubahan struktur organisasi dimana RSU Type B Non Pendidikan sejajar dengan Dinas Instansi di daerah Eselon II B.

Dengan adanya beberapa prestasi Rumah Sakit Umum Bengkulu maka atas kepercayaan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tk.I Bengkulu Nomor 145 tahun 1993 Rumah Sakit Umum Bengkulu ditetapkan sebagai Rumah Sakit Daerah Uji Coba Swadana, dan ini dilaksanakan setahun lebih, kemudian berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 445.28366 Tahun 1994, menyatakan/menetapkan Rumah Sakit Umum Provinsi Daerah Tingkat I Bengkulu menjadi Rumah Sakit Unit Swadana Daerah Penuh.

Pembangunan gedung Rumah Sakit Umum Propinsi Daerah Tingkat I Bengkulu yang baru berlokasi di Desa Sidomulyo Kecamatan Selebar Kotamadia Bengkulu dan sudah beroperasi sejak tahun 1996 dimana dalam kegiatannya

melaksanakan fungsi pelayanan pengobatan dan perawatan juga tidak ketinggalan berperan serta dalam peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam gerak pembangunan yang terus bergulir. Dengan sejumlah prestasi dan penghargaan yang pernah diraih Rumah Sakit Umum Propinsi Daerah Tingkat I Bengkulu, akhirnya Pada tanggal 25 November 1997 Rumah Sakit Umum Daerah Propinsi Bengkulu diresmikan oleh Menteri Kesehatan Prof. Dr. Sujudi dengan nama RSUD Dr. M Yunus Bengkulu.

Selanjutnya pada tanggal 2 Januari 2004 berdasarkan SK Direktur RSUD DR. M. Yunus Bengkulu No: 821/11306/SK/UM.14 tentang uraian tugas dilingkungan RSUD dijabarkan seluruh uraian tugas pejabat struktural dan fungsional/instalasi RSUD DR. M Yunus Bengkulu sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Bengkulu menyelenggarakan upaya kesehatan diwajibkan harus memperhatikan dasar-dasar pembangunan kesehatan sebagai integral dalam mendukung pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2014 yaitu peningkatan, pemberdayaan, kemandirian, adil dan merata serta pengutamaan dan manfaat.

Melihat perkembangan yang ditunjukkan RSUD DR. M. Yunus Bengkulu, maka pada Tanggal 15 Desember 2006 berdasarkan SK Menteri Kesehatan No: 1413/MENKES/SK/XII/2006, klarifikasi kelas B non pendidikan RSUD DR. M. Yunus Bengkulu dinaikkan menjadi rumah sakit dengan klarifikasi kelas B pendidikan dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di provinsi Bengkulu. Selanjutnya tanggal 29 Desember 2009 berdasarkan SK Gubernur No: 320XXVII, RSUD DR. M. Yunus Bengkulu ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

4.3 Visi, Misi, Tujuan dan Motto RSUD DR. M. Yunus Bengkulu

a. Visi

Menjadi Rujukan Medis terbaik melalui pelayanan prima dan Pusat Pendidikan terbaik di Propinsi Bengkulu

b. Misi

1. Memberikan pelayanan cepat, tepat, ramah dan terjangkau bagi semua masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai tenaga profesional dalam memberikan pelayanan.
3. Memenuhi kebutuhan sarana dan fasilitas Rumah sakit untuk menunjang kualitas pelayanan.
4. Meningkatkan kesejahteraan karyawan sebagai motivasi kerja dalam memberikan pelayanan prima
5. Meningkatkan disiplin anggaran dalam rangka menunjang efisiensi pengeluaran
6. Menunjang tercapainya pendidikan profesi kedokteran melalui pendidikan, penelitian dan pelayanan serta pengabdian masyarakat.

c. Tujuan

Tujuan Umum

Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari Tujuan Nasional. Untuk itu RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu sebagai pusat rujukan tertinggi di Propinsi Bengkulu diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dengan mutu yang terbaik dan biaya yang terjangkau.

Tujuan Khusus

1. Meningkatkan manajemen profesional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima
2. Meningkatkan jaringan pemasaran untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit.
3. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam menanggulangi sebagian biaya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.
4. Mengembangkan rumah Sakit sebagai Pusat penelitian dan pendidikan di bidang kesehatan.
5. Melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit yang sesuai dengan standar.
6. Meningkatkan Akuntabilitas Rumah sakit.

d. Motto

SEHAT MUFAKAT:

- SE (Senyum): melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan senyuman
- HA (Hangat): mencerminkan suasana persaudaraan
- T (Tegur sapa): sifat keramahtamahan yang tercermin dalam perkataan yang sopan santun
- MU (Mutu): mempersembahkan pelayanan yang bermutu dengan pelayanan prima
- F (Finansial): senantiasa meningkatkan finansial untuk meningkatkan kesejahteraan
- A (Aparat): sumber daya manusia yang handal
- K (Kekeluargaan): melaksanakan pelayanan dengan penuh kekeluargaan
- A (Agamis): suasana religius
- T (Tujuan): meneylaraskan pelayanan sesuai dengan tujuan.

4.4 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah Struktur Organisasi RSUD. Dr. M. Yunus Bengkulu berdasarkan PERDA No. 8 Tahun 2008:

- a) Direktur
- b) Wakil Direktur terdiri dari:
 - 1. Wakil Direktur Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan terdiri dari:
 - a. Bidang Pelayanan Medik, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pelayanan Medis dan Rawat Inap
 - 2) Seksi Pelayanan Medis Rawat Jalan dan Khusus
 - b. Bidang Pelayanan Keperawatan
 - 1) Seksi Pelayanan Perawatan Rawat Inap
 - 2) Seksi Pelayanan Perawatan rawat Rawat Jalan dan Khusus
 - c. Bidang Pelayanan Farmasi dan Gizi
 - 1) Seksi Pelayanan Farmasi
 - 2) Seksi Pelayanan Gizi
 - 2. Wakil Direktur Bagian Penunjang Medik dan Kependidikan terdiri dari:
 - a. Bidang Kesehatan Lingkungan dan Penunjang Medis
 - 1) Seksi Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan Kerja
 - 2) Seksi Laboratorium, Rontgen, Rehabilitasi Medis
 - b. Bidang Pendidikan
 - 1) Seksi Diklat Medik dan Keperawatan
 - 2) Seksi Mutu dan Akreditasi
 - c. Bidang Sarana dan Prasarana
 - 1) Seksi Saranan Medik dan Non Medik
 - 2) Seksi Prasarana Medik dan Non Medik
 - 3. Wakil Direktur Bagian Umum dan Keuangan terdiri dari:
 - a. Bagian Sekretariat
 - 1) Subbag Umum dan Perlengkapan
 - 2) Subbag Umum dan Kepegawaian
 - 3) Subbag Hukum, Humas, dan Kemitraan

- b. Bagian Keuangan
 - 1) Subbag Anggaran dan Mobilitas Dana
 - 2) Subbag Akuntansi dan Verifikasi
 - 3) Subbag Pemasaran dan Asuransi
- c. Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi
 - 1) Subbag Data dan Informasi
 - 2) Subbag Rekam Medis
 - 3) Subbag Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan
- 4. Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari:
 - a) Komite medis
 - b) Komite Keperawatan
 - c) Komite Pengendalian Mutu
 - d) Komite PPIRS

4.5 Manajemen dan SDM

Adapun tenaga dan non medis yang ahli di bidangnya masing-masing sebagai sumber daya penunjang dalam memaksimalkan pelayanan yang ingin dicapai dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel SDM RSUD. Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2013

No	Fungsi Operasional	Jumlah
1	Medis: <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum b. Dokter Spesialis c. Dokter Gigi 	45 orang 25 Orang 15 orang
2	Paramedis: <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat (Umum, gigi, bedah dan ICU) b. Bidan c. Farmasi d. Tenaga kesehatan lainnya (penata rontgen, anestesi, hidroterapi, treadmill, endoscopy, CT Scan, 	126 orang 126 orang 88 orang 320 orang

	fisiotherapy, electrocardiography, haemodialisa, petugas laboratorium)	
3	Non Medis meliputi: Staff administrasi, ahli gizi, petugas sanitasi	312 orang

(Sumber: Data dan Informasi RSUD. Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2013)

4.6 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di RUD. Dr. M. Yunus hingga akhir tahun 2012 meliputi :

Fasilitas	Tahun Pengadaan
Intalasi Gawat Darurat (1150m ²)	1995/1996
Rawat Jalan (3450m ²)	1995/1996
Rawat Inap (3860m ²)	1995/1996
Ruang ICU	1995/1996
Ruang ICCU	1995/1996
Rehabilitasi Medik	1995/1996
Kamar Operasi	1995/1996
Laboratorium	1995/1996
Radiologi	1995/1996
CSSD	1995/1996
Dapur	1995/1996
Loundry	1995/1996
Farmasi	1995/1996
Workshop	1995/1996
Gudang	1995/1996
Kamar Mayat	1995/1996
Perumahan Dokter	1999/2000
Haemodialisa	2004

Isolasi	2003
Gedung Adm. Ranap	1995/1996
Rawat Inap VIP	2005
Watertreatment	2005
Ruang Perawatan Stroke	2006
Gedung PKT dan VCT	2007
Bankes	2007
IGD Baru	2007
Gedung Flu Burung	2006
Gedung Evaluasi/ Kelas III	2007/2009
Rawat Inap Kelas III/Anak	2007/2009
ADM	2007/2009
VIP Baru	2007/2009
Penunjang : Fisiotherapy	2007/2009
IPSRS	2007/2009
Perpustakaan	2007/2009

(Sumber: Data dan Informasi RSUD. Dr. M. Yunus Bengkulu Tahun 2013)

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes di RSUD. Dr. M. Yunus Bengkulu*, yang menjadi responden dari penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu selama peneliti melakukan penelitian sesuai dengan surat ijin penelitian No : 074/1678/BID-DIK/VIII/2013 adalah berjumlah 87 orang. Peneliti menyebarkan kuesioner yang telah dipersiapkan untuk dibagikan kepada responden (dalam hal ini pasien pengguna askes yang dirawat inap). Kuisisioner tersebut terdiri dari 48 pernyataan yaitu 9 pernyataan untuk variabel Keterbukaan (X_1), 8 pernyataan untuk variabel Empati (X_2), 8 pernyataan untuk variabel Dukungan (X_3), 7 pernyataan untuk variabel Sikap Positif (X_4), 7 pernyataan untuk variabel Kesetaraan (X_5), dan 9 pernyataan untuk variabel Kepuasan Pasien (Y). Pernyataan-pernyataan dari kuisisioner memuat lima alternatif jawaban yang dipilih yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Melalui penyebaran kuisisioner tersebut maka dapat diperoleh beberapa karakteristik responden. Karakteristik responden perlu disajikan untuk mengetahui latar belakang responden. Karakter yang dipakai adalah jenis kelamin, usia, lama hari inap di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut tabel dari 87 responden berdasarkan jenis kelamin responden :

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	52	59,77 %
2	Perempuan	35	40,23 %
Jumlah		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan tabel 5.1 jenis kelamin responden dapat dijelaskan bahwa untuk jumlah responden pria sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 59,77% sedangkan jumlah responden wanita sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 40,23%. Dengan demikian, dapat diperoleh pasien dengan jenis kelamin yang lebih banyak adalah laki-laki dibanding perempuan.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut tabel 87 responden berdasarkan usia responden :

Tabel 5.2 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 20 Tahun	5 orang	5,75 %
2	21 – 30 Tahun	24 orang	27,57 %
3	31 – 40 Tahun	19 orang	21,84 %
4	41 – 50 Tahun	23 orang	26,45 %
5	≥ 50 Tahun	16 orang	18,39 %
Jumlah		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan tabel 5.2 usia responden dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak untuk responden berdasarkan usia berada pada usia di antara 21 – 30 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 27,57% dan juga pada usia di antara 41 – 50 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 26,45%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Hari Inap

Berikut tabel 87 responden berdasarkan usia responden :

Tabel 5.3 Lama Rawat Inap Responden

No	Lama Rawat Inap	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 3 Hari	28 orang	32,18 %
2	4 – 5 Hari	27 orang	31,04 %
3	6 – 7 Hari	12 orang	13,79 %
4	8 – 9 Hari	15 orang	17,24 %
5	≥ 10 Hari	5 orang	5,75 %
Jumlah		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan tabel 5.3 lama hari inap responden dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak yaitu berada pada lama hari inap 3 hari

dengan jumlah 28 Orang dan persentase sebesar 32,18% dan juga pada lama hari inap 4-5 hari sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 31,04%. Dengan demikian dapat diketahui lama hari inap pasien yaitu sekitar $\leq 3-5$ hari

5.1.2 Distribusi Jawaban Responden

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti melalui penelitian langsung yang dilakukan di lapangan, diketahui jawaban dari masing-masing variabel sebagai berikut :

5.1.2.1 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keterbukaan (X₁)

Berikut ini tabel distribusi jawaban responden dari pernyataan mengenai keterbukaan perawat dengan pasien sebagai berikut :

Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Keterbukaan (X₁)

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	-	-
2	Tinggi	1 orang	1,15 %
3	Sedang	32 orang	36,78 %
4	Rendah	54 orang	62,07 %
5	Sangat Rendah	-	-
Total		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas diketahui bahwa jawaban responden pada variabel keterbukaan didominasi oleh jawaban dengan kategori rendah sebanyak 54 orang dengan persentase 62,07% kemudian disusul dengan kategori sedang sebanyak 32 orang dengan persentase 36,78% dan terakhir dengan kategori tinggi yang hanya 1 orang dengan persentase 1,15%. Sedangkan untuk kategori sangat tinggi dan sangat rendah tidak ada.

Pernyataan responden rendah menunjukkan bahwa perawat belum baik dalam menempatkan perannya sebagai partner pasien untuk membuka identitas diri, memberi informasi dan membina hubungan interpersonal yang intim. Pasien mengharapkan perawat yang mampu merangsang pasien untuk mengungkapkan

segala ide atau gagasan dan permasalahan tanpa rasa malu agar saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.

5.1.2.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X_2)

Berikut ini tabel distribusi jawaban responden dari pernyataan mengenai keterbukaan perawat dengan pasien sebagai berikut :

Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Empati (X_2)

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	-	-
2	Tinggi	1	1,15
3	Sedang	15	17,24
4	Rendah	71	81,61
5	Sangat Rendah	-	-
Total		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas diketahui bahwa jawaban responden pada variabel Empati didominasi oleh jawaban dengan kategori rendah sebanyak 71 orang dengan persentase 81,61% kemudian disusul dengan kategori sedang sebanyak 15 orang dengan persentase 17,24% dan terakhir dengan kategori tinggi yang hanya 1 orang dengan persentase 1,15%. Sedangkan untuk kategori sangat tinggi dan sangat rendah tidak ada.

Dari jawaban responden rendah ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dengan pasien belum terjadi dengan baik. Segala kepentingan belum dikomunikasikan dengan baik sehingga tanggapan dan pemahaman oleh perawat terhadap pasien juga rendah. Perawat kurang memberikan perhatiannya terhadap pasien sehingga keluhan-keluhan pasien juga kurang mendapatkan tanggapan.

5.1.2.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Dukungan (X_3)

Berikut ini tabel distribusi jawaban responden dari pernyataan mengenai dukungan perawat terhadap pasien sebagai berikut :

Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Dukungan (X₃)

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	-	-
2	Tinggi	4	4,60
3	Sedang	80	91,95
4	Rendah	3	3,45
5	Sangat Rendah	-	-
Total		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas diketahui bahwa jawaban responden pada variabel Dukungan didominasi oleh jawaban dengan kategori sedang sebanyak 80 orang dengan persentase 91,95% kemudian disusul dengan kategori tinggi sebanyak 4 orang dengan persentase 4,60% dan terakhir dengan kategori rendah yang hanya 3 orang dengan persentase 3,45%. Sedangkan untuk kategori sangat tinggi dan sangat rendah tidak ada.

Jawaban responden pada variabel dukungan berada pada kategori sedang menunjukkan bahwa peran perawat yang seharusnya mampu memotivasi pasien dan memberi dorongan masih pada tahap biasa-biasa saja. Peran perawat guna membantu pasien dalam mengembangkan kemampuan mengkaji dan memenuhi kebutuhan sendiri masih dianggap belum maksimal. Dalam hal mengingatkan pasien untuk meminum obatnya agar mempercepat proses penyembuhan juga masih pada tahap yang sedang.

5.1.2.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Sikap Positif (X₄)

Berikut ini tabel distribusi jawaban responden dari pernyataan mengenai sikap positif perawat dan pasien sebagai berikut :

Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Sikap Positif (X₄)

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	-	-
2	Tinggi	1	1,15
3	Sedang	10	11,49
4	Rendah	75	86,21
5	Sangat Rendah	1	1,15
Total		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan Tabel 5.7 diketahui bahwa jawaban responden pada variabel sikap positif didominasi oleh jawaban dengan kategori rendah sebanyak 75 orang dengan persentase 86,21% kemudian disusul dengan kategori sedang sebanyak 10 orang dengan persentase 11,49% kemudian yang terakhir dengan kategori tinggi dan kategori sangat rendah yang masing-masing sebanyak 1 orang dengan persentase 1,15%. Sedangkan untuk kategori sangat tinggi tidak ada.

Dari jawaban rendah yang diperoleh dari responden mengindikasikan bahwa hubungan perawat dengan pasien masih kurang terbina dengan baik. Sikap saling mempercayai dan hubungan yang akrab diantara perawat dan pasien belum tercipta.

5.1.2.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kesetaraan (X_5)

Berikut ini tabel distribusi jawaban responden dari pernyataan mengenai kesetaraan perawat terhadap pasien sebagai berikut :

Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Kesetaraan (X_5)

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	-	-
2	Tinggi	1	1,15
3	Sedang	64	73,56
4	Rendah	22	25,29
5	Sangat Rendah	-	-
Total		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan Tabel 5.8 diketahui bahwa jawaban responden pada variabel kesetaraan didominasi oleh jawaban dengan kategori sedang sebanyak 64 orang dengan persentase 73,56% kemudian disusul dengan kategori rendah sebanyak 22 orang dengan persentase 25,29% dan yang terendah adalah kategori tinggi sebanyak 1 orang dengan persentase 1,15%. Sedangkan untuk kategori sangat tinggi dan sangat rendah tidak ada.

Pada variabel kesetaraan, jawaban kategori sedang yang tinggi dari responden menunjukkan bahwasanya sikap adil dalam pelayanan medis masih pada taraf biasa-biasa saja. Persamaan dikalangan pasien yang diterapkan perawat baik dalam menyampaikan keluhan, kebutuhan dan memberikan bantuan belum bisa dikatakan baik ataupun buruk.

5.1.2.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berikut ini tabel distribusi jawaban responden dari pernyataan mengenai kepuasan pasien selama menjalani rawat inap di Rumah Sakit sebagai berikut :

Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Kepuasan Pasien (Y)

No	Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	-	-
2	Tinggi	1	1,15
3	Sedang	72	82,76
4	Rendah	14	16,09
5	Sangat Rendah	-	-
Total		87 orang	100 %

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan Tabel 5.9 diketahui bahwa jawaban responden pada variabel kepuasan pasien didominasi oleh jawaban dengan kategori sedang sebanyak 71 orang dengan persentase 81,61% kemudian disusul dengan kategori rendah sebanyak 15 orang dengan persentase 17,24% dan yang terakhir dengan kategori tinggi sebanyak 1 orang dengan persentase 1,15%. Sedangkan untuk kategori sangat tinggi dan sangat rendah tidak ada.

Berdasarkan hasil dari jawaban responden yang dominan berkategori sedang di atas menyatakan bahwa pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu terhadap pasien rawat inap pengguna askes belum bisa dikatakan baik ataupun buruk. Sikap, komunikasi perawat, pelayanan berkualitas, baik produk maupun jasa masih pada taraf cukup memuaskan. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan tercapai bila harapan dan kebutuhan pasien ataupun keluarga terpenuhi.

5.1.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel komunikasi antar pribadi perawat (X) melalui keterbukaan (X_1), empati (X_2), Dukungan (X_3), sikap positif (X_4), dan kesetaraan (X_5) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes (Y). Berikut hasil total skor dari jawaban responden berdasarkan hasil perhitungan atau skoring terhadap item pernyataan yang telah dibuat :

n = 87 orang	$\sum X_1 X_2 = 41890$	$\bar{X}_1 = 24,29$
$\sum X_1 = 2113$	$\sum X_1 X_3 = 52077$	$\bar{X}_2 = 19,78$
$\sum X_2 = 1721$	$\sum X_1 X_4 = 38384$	$\bar{X}_3 = 24,62$
$\sum X_3 = 2142$	$\sum X_1 X_5 = 47883$	$\bar{X}_4 = 18,14$
$\sum X_4 = 1578$	$\sum X_2 X_3 = 42342$	$\bar{X}_5 = 22,62$
$\sum X_5 = 1968$	$\sum X_2 X_4 = 31370$	$\bar{Y} = 26,28$
$\sum Y = 2286$	$\sum X_2 X_5 = 38910$	$\sum X_1^2 = 52097$
$\sum X_1 Y = 55558$	$\sum X_3 X_4 = 38827$	$\sum X_2^2 = 34521$
$\sum X_2 Y = 45300$	$\sum X_3 X_5 = 48444$	$\sum X_3^2 = 53078$
$\sum X_3 Y = 56338$	$\sum X_4 X_5 = 35615$	$\sum X_4^2 = 29080$
$\sum X_4 Y = 41541$		$\sum X_5^2 = 45354$
$\sum X_5 Y = 51797$		$\sum Y^2 = 60486$

5.1.3.1 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada variabel Keterbukaan (X₁) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Berikut ini tabel hasil pengelompokan jawaban responden pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes:

Tabel 5.10 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Keterbukaan (X₁) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

No	Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Keterbukaan	Kepuasan Pasien Rawat Inap											
		Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah		Total	
		N	%	n	%	n	%	N	%	n	%	N	%
1	Sangat Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tinggi	-	-	-	-	-	-	1	1,15	-	-	1	1,15
3	Sedang	-	-	-	-	26	29,89	6	6,89	-	-	32	36,78
4	Rendah	-	-	1	1,15	46	52,87	7	8,05	-	-	54	62,07
5	Sangat Rendah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		-	-	1	1,15	72	82,76	14	16,09	-	-	87	100

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan sangat tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, dan sangat rendah tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel

keterbukaan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 26 responden dengan persentase 29,89%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 6 responden dengan persentase 6,89%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 46 responden dengan persentase 52,87%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 7 responden dengan persentase 8,05% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada. Dengan demikian komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan dengan indikator adanya pemberian informasi tentang diri, fasilitas pelayanan dan tenaga medis, serta saling membuka diri perawat dan pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

5.1.3.2 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada Variabel Empati (X₂) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Berikut ini tabel hasil pengelompokan jawaban responden pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes:

Tabel 5.11 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Empati (X₂) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

No	Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Empati	Kepuasan Pasien Rawat Inap											
		Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Sangat Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tinggi	-	-	-	-	1	1,15	-	-	-	-	1	1,15
3	Sedang	-	-	-	-	14	16,09	2	2,29	-	-	16	18,39
4	Rendah	-	-	1	1,15	57	65,52	12	13,79	-	-	80	91,95
5	Sangat Rendah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	1	1,15	72	82,76	14	16,09	-	-	87	100

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati sangat tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan

komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 14 responden dengan persentase 16,09%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 2 responden dengan persentase 2,29%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 57 responden dengan persentase 65,52%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 12 responden dengan persentase 13,79% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada responden yang memberikan pernyataannya. Dengan demikian komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati dengan indikator adanya kepedulian perawat, tanggap dan memahami situasi dan kondisi pasien baik fisik maupun perasaan pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

5.1.3.3 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada Variabel Dukungan (X₃) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Berikut ini tabel hasil pengelompokan jawaban responden pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes:

Tabel 5.12 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Dukungan (X₃) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

No	Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Dukungan	Kepuasan Pasien Rawat Inap											
		Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah		Total	
		n	%	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%
1	Sangat Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tinggi	-	-	-	-	4	4,60	-	-	-	-	4	4,60
3	Sedang	-	-	1	1,15	66	75,86	13	14,94	-	-	80	91,95
4	Rendah	-	-	-	-	2	2,30	1	1,15	-	-	3	3,45
5	Sangat Rendah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	1	1,15	72	82,76	14	16,09	-	-	87	100

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sangat tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada pernyataan. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada pernyataan. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 4 responden dengan persentase 4,60% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap

pengguna askes sangat tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 66 responden dengan persentase 75,86%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 13 responden dengan persentase 14,94%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 2 responden dengan persentase 2,30%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada responden yang memberikan pernyataannya. Dengan demikian komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan dengan indikator adanya motivasi dan semangat dari perawat, mengingatkan pasien mengkonsumsi obatnya dengan teratur mempercepat pemulihan pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

5.1.3.4 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada Variabel Rasa Positif (X₄) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Berikut ini tabel hasil pengelompokan jawaban responden pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel rasa positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes:

Tabel 5.13 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Sikap Positif (X₄) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

No	Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Sikap Positif	Kepuasan Pasien Rawat Inap											
		Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah		Total	
		N	%	n	%	N	%	n	%	n	%	N	%
1	Sangat Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tinggi	-	-	-	-	1	1,15	-	-	-	-	1	1,15
3	Sedang	-	-	1	1,15	7	8,05	2	2,30	-	-	10	11,49
4	Rendah	-	-	-	-	63	72,41	12	13,79	-	-	75	86,21
5	Sangat Rendah	-	-	-	-	1	1,15	-	-	-	-	1	1,15
Total		-	-	1	1,15	72	82,76	14	16,09	-	-	87	100

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sangat tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada pernyataan. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada pernyataan. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah dan sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 7 responden dengan persentase 8,05%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 2 responden dengan persentase 2,30%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 63 responden dengan persentase 72,41%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 12 responden dengan persentase 13,79%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada responden yang memberikan pernyataannya. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sangat rendah diikuti

kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah dan sangat rendah tidak ada.

Dengan demikian komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap positif dengan indikator penampilan, kesopanan, dan prasangka oleh perawat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

5.1.3.5 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi pada Variabel Kesetaraan (X₅) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Berikut ini tabel hasil pengelompokan jawaban responden pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes:

Tabel 5.14 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Kesetaraan (X₅) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

No	Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Pada Variabel Kesetaraan	Kepuasan Pasien Rawat Inap											
		Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah		Total	
		N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%
1	Sangat Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tinggi	-	-	-	-	2	2,30	-	-	-	-	2	2,30
3	Sedang	-	-	1	1,15	53	60,92	9	10,34	-	-	63	72,41
4	Rendah	-	-	-	-	17	19,54	5	5,75	-	-	22	25,29
5	Sangat Rendah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		-	-	1	1,15	72	82,76	14	16,09	-	-	87	100

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sangat tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada pernyataan. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap

pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada pernyataan. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 2 responden dengan persentase 2,30% dan untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel sikap kesetaraan diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah dan sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 53 responden dengan persentase 60,92%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 9 responden dengan persentase 10,34%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 17 responden dengan persentase 19,54%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 5 responden dengan persentase 5,75%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar

pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah tidak ada responden yang memberikan pernyataannya.

Dengan demikian komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan dengan indikator perlakuan perawat secara adil serta memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

5.1.3.6 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien (X) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Berdasarkan perhitungan kelima indikator variabel X (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kelima indikator variabel X tidak memiliki pengaruh dengan variabel Y berdasarkan hasil r yang lebih kecil daripada nilai r_{tabel} . Sedangkan pada nilai F_{test} ada beberapa hasil pada nilai F_{tabel} dimana indikator variabel X_2 dan X_4 lebih besar daripada nilai F_{tabel} .

Untuk mengetahui angka yang menunjukkan arah dan kuatnya pengaruh secara bersama-sama antara X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y, maka akan digunakan analisis regresi (5) lima prediktor. Dengan metode skor deviasi akan diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \sum X_1^2 &= \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N} \\ &= 52097 - \frac{(2113)^2}{87} \\ &= 52097 - \frac{4464769}{87} \\ &= 52097 - 51319,1839 \\ &= 777,82 \end{aligned} \qquad \begin{aligned} \sum X_1 X_2 &= \sum X_1 X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{N} \\ &= 41890 - \frac{(2113)(1721)}{87} \\ &= 41890 - \frac{3636473}{87} \\ &= 41890 - 41798,54 \\ &= 91,46 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_2^2 &= \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{N} \\
&= 34521 - \frac{(1721)^2}{87} \\
&= 34521 - \frac{2961841}{87} \\
&= 34521 - 34044,1494 \\
&= 476,85
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_3^2 &= \sum X_3^2 - \frac{(\sum X_3)^2}{N} \\
&= 53078 - \frac{(2142)^2}{87} \\
&= 53078 - \frac{4588164}{87} \\
&= 53078 - 52737,5172 \\
&= 340,48
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_4^2 &= \sum X_4^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N} \\
&= 29080 - \frac{(1578)^2}{87} \\
&= 29080 - \frac{249084}{87} \\
&= 29080 - 28621,6552 \\
&= 458,34
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_5^2 &= \sum X_5^2 - \frac{(\sum X_5)^2}{N} \\
&= 45354 - \frac{(1968)^2}{87} \\
&= 45354 - \frac{3873024}{87} \\
&= 45354 - 44517,5172 \\
&= 836,48
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_1 X_3 &= \sum X_1 X_3 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_3)}{N} \\
&= 52077 - \frac{(2113)(2142)}{87} \\
&= 52077 - \frac{4526046}{87} \\
&= 52077 - 52023,52 \\
&= 53,48
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_1 X_4 &= \sum X_1 X_4 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_4)}{N} \\
&= 38384 - \frac{(2113)(1578)}{87} \\
&= 38384 - \frac{3334314}{87} \\
&= 38384 - 38325,45 \\
&= 58,55
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_1 X_5 &= \sum X_1 X_5 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_5)}{N} \\
&= 47883 - \frac{(2113)(1968)}{87} \\
&= 47883 - \frac{4158384}{87} \\
&= 47883 - 47797,52 \\
&= 85,48
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_2 X_3 &= \sum X_2 X_3 - \frac{(\sum X_2)(\sum X_3)}{N} \\
&= 42342 - \frac{(1721)(2142)}{87} \\
&= 42342 - \frac{3686382}{87} \\
&= 42342 - 42372,21 \\
&= -30,21
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \\ &= 60486 - \frac{(2286)^2}{87} \\ &= 60486 - \frac{5225796}{87} \\ &= 60486 - 60066,62 \\ &= 419,38\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_1 Y &= \sum X_1 Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{N} \\ &= 55558 - \frac{(2113)(2286)}{87} \\ &= 55558 - \frac{4830318}{87} \\ &= 55558 - 55520,8966 \\ &= 37,10\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_2 Y &= \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{N} \\ &= 45300 - \frac{(1721)(2286)}{87} \\ &= 45300 - \frac{3934206}{87} \\ &= 45300 - 45220,7586 \\ &= 79,24\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_3 Y &= \sum X_3 Y - \frac{(\sum X_3)(\sum Y)}{N} \\ &= 56338 - \frac{(2142)(2286)}{87} \\ &= 56338 - \frac{4896612}{87} \\ &= 56338 - 56282,8966 \\ &= 55,10\end{aligned}$$

$$(\sum X_4)(\sum Y)$$

$$\begin{aligned}\sum X_2 X_4 &= \sum X_2 X_4 - \frac{(\sum X_2)(\sum X_4)}{N} \\ &= 31370 - \frac{(1721)(1578)}{87} \\ &= 31370 - \frac{2715738}{87} \\ &= 31370 - 31215,38 \\ &= 154,62\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_2 X_5 &= \sum X_2 X_5 - \frac{(\sum X_2)(\sum X_5)}{N} \\ &= 38910 - \frac{(1721)(1968)}{87} \\ &= 38910 - \frac{3386928}{87} \\ &= 38910 - 38930,21 \\ &= -20,21\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_3 X_4 &= \sum X_3 X_4 - \frac{(\sum X_3)(\sum X_4)}{N} \\ &= 38827 - \frac{(2142)(1578)}{87} \\ &= 38827 - \frac{3380076}{87} \\ &= 38827 - 38851,45 \\ &= -24,45\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_3 X_5 &= \sum X_3 X_5 - \frac{(\sum X_3)(\sum X_5)}{N} \\ &= 48444 - \frac{(2142)(1968)}{87} \\ &= 48444 - \frac{4215456}{87} \\ &= 48444 - 48453,52 \\ &= -9,52\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_4 Y &= \sum X_4 Y - \frac{(\sum X_4)(\sum Y)}{N} \\
&= 41541 - \frac{(1578)(2286)}{87} \\
&= 41541 - \frac{3607308}{87} \\
&= 41541 - 41463,3103 \\
&= 77,69
\end{aligned}
\qquad
\begin{aligned}
\sum X_4 X_5 &= \sum X_4 X_5 - \frac{(\sum X_4)(\sum X_5)}{N} \\
&= 35615 - \frac{(1578)(1968)}{87} \\
&= 35615 - \frac{3105504}{87} \\
&= 47883 - \frac{35695,45}{87} \\
&= -80,45
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\sum X_5 Y &= \sum X_5 Y - \frac{(\sum X_5)(\sum Y)}{N} \\
&= 51797 - \frac{(1968)(2286)}{87} \\
&= 51797 - \frac{4498848}{87} \\
&= 51797 - 51710,8966 \\
&= 86,10
\end{aligned}$$

Untuk menguji H_0 digunakan model analisis rancangan persamaan regresi (5) lima prediktor sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Untuk mencari koefisien regresi a , b_1 , b_2 , b_3 , b_4 , dan b_5 digunakan persamaan simultan sebagai berikut:

1. $\sum X_1 Y = b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2 + b_3 \sum X_1 X_3 + b_4 \sum X_1 X_4 + b_5 \sum X_1 X_5$
 2. $\sum X_2 Y = b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2 + b_3 \sum X_2 X_3 + b_4 \sum X_2 X_4 + b_5 \sum X_2 X_5$
 3. $\sum X_3 Y = b_1 \sum X_1 X_3 + b_2 \sum X_2 X_3 + b_3 \sum X_3^2 + b_4 \sum X_3 X_4 + b_5 \sum X_3 X_5$
 4. $\sum X_4 Y = b_1 \sum X_1 X_4 + b_2 \sum X_2 X_4 + b_3 \sum X_3 X_4 + b_4 \sum X_4^2 + b_5 \sum X_4 X_5$
 5. $\sum X_5 Y = b_1 \sum X_1 X_5 + b_2 \sum X_2 X_5 + b_3 \sum X_3 X_5 + b_4 \sum X_4 X_5 + b_5 \sum X_5^2$
- $$a = \bar{Y} - b_1 \bar{X}_1 - b_2 \bar{X}_2 - b_3 \bar{X}_3 - b_4 \bar{X}_4 - b_5 \bar{X}_5$$

Hasil perhitungan dengan metode skor deviasi dimasukkan ke persamaan 1, 2, 3, 4, 5 sebagai berikut:

$$1. \sum X_1 Y = b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 \sum X_2 + b_3 \sum X_1 \sum X_3 + b_4 \sum X_1 \sum X_4 + b_5 \sum X_1 \sum X_5$$

$$37,10 = 777,82b_1 + 91,46b_2 + 53,48b_3 + 58,55b_4 + 85,48b_5$$

$$2. \sum X_2 Y = b_1 \sum X_1 \sum X_2 + b_2 \sum X_2^2 + b_3 \sum X_2 \sum X_3 + b_4 \sum X_2 \sum X_4 + b_5 \sum X_2 \sum X_5$$

$$79,24 = 91,46b_1 + 476,85b_2 + (-30,21)b_3 + 154,62b_4 + (-20,21)b_5$$

$$3. \sum X_3 Y = b_1 \sum X_1 \sum X_3 + b_2 \sum X_2 \sum X_3 + b_3 \sum X_3^2 + b_4 \sum X_3 \sum X_4 + b_5 \sum X_3 \sum X_5$$

$$55,10 = 53,48b_1 + (-30,21)b_2 + 340,48b_3 + (-24,45)b_4 + (-9,52)b_5$$

$$4. \sum X_4 Y = b_1 \sum X_1 \sum X_4 + b_2 \sum X_2 \sum X_4 + b_3 \sum X_3 \sum X_4 + b_4 \sum X_4^2 + b_5 \sum X_4 \sum X_5$$

$$77,69 = 58,55b_1 + 154,62b_2 + (-24,45)b_3 + 458,35b_4 + (-80,45)b_5$$

$$5. \sum X_5 Y = b_1 \sum X_1 \sum X_5 + b_2 \sum X_2 \sum X_5 + b_3 \sum X_3 \sum X_5 + b_4 \sum X_4 \sum X_5 + b_5 \sum X_5^2$$

$$86,10 = 85,48b_1 + (-20,21)b_2 + (-9,52)b_3 + (-80,45)b_4 + 836,48b_5$$

$$1a) 0,43 = 9,10b_1 + 1,07b_2 + 0,63b_3 + 0,69b_4 + b_5$$

$$2a) -3,92 = (-4,53)b_1 + (-23,60)b_2 + 1,50b_3 + (-7,65)b_4 + b_5$$

$$3a) -5,79 = (-5,62)b_1 + 3,17b_2 + (-35,77)b_3 + 2,57b_4 + b_5$$

$$4a) -0,97 = (-0,73)b_1 + (-1,92)b_2 + 0,30b_3 + (-5,70)b_4 + b_5$$

$$5a) 0,10 = 0,10b_1 + (-0,02)b_2 + (-0,01)b_3 + (-0,10)b_4 + b_5$$

$$6. 1a - 2a$$

$$4,35 = 13,63b_1 + 24,67b_2 + (-0,87)b_3 + 8,34b_4$$

$$7. 2a - 3a$$

$$1,87 = 1,09b_1 + (-26,77)b_2 + 37,27b_3 + (-10,22)b_4$$

$$8. 3a - 4a$$

$$-4,82 = (-4,89)b_1 + 5,09b_2 + (-36,07)b_3 + 8,27b_4$$

$$9. 4a - 5a$$

$$-1,07 = (-0,83)b_1 + (-1,90)b_2 + 0,31b_3 + (-5,60)b_4$$

$$6a) 0,52 = 1,63b_1 + 2,96b_2 + (-0,10)b_3 + b_4$$

$$7a) -0,18 = (-0,11)b_1 + 2,62b_2 + (-3,65)b_3 + b_4$$

$$8a) -0,58 = (-0,59)b_1 + 0,62b_2 + (-4,36)b_3 + b_4$$

$$9a) 0,19 = 0,15b_1 + 0,34b_2 + (-0,06)b_3 + b_4$$

$$10. 6a - 7a$$

$$0,70 = 1,74b_1 + 0,34b_2 + 3,55b_3$$

$$11. 7a - 8a$$

$$0,40 = 0,48b_1 + 2,02b_2 + 0,71b_3$$

$$12. 8a - 9a$$

$$-0,77 = (-0,74)b_1 + 0,28b_2 + (-4,30)b_3$$

$$10a) 0,20 = 0,49b_1 + 0,96b_2 + b_3$$

$$11a) 0,56 = 0,68b_1 + 0,85b_2 + b_3$$

$$12a) 0,18 = 0,17b_1 + (-0,07)b_2 + b_3$$

$$13. 10a - 11a$$

$$-0,36 = (-0,19)b_1 + 0,11b_2$$

$$14. 11a - 12a$$

$$0,38 = 0,51b_1 + 0,92b_2$$

$$13a) -3,27 = (-1,73)b_1 + b_2$$

$$14a) 0,41 = 0,55b_1 + b_2$$

$$15. 13a - 14a$$

$$-3,27 = -1,73b_1 + b_2$$

$$0,41 = 0,55b_1 + b_2$$

$$\hline -3,68 = -2,28b_1$$

$$b_1 = 1,61$$

$$14a) 0,41 = 0,55b_1 + b_2$$

$$0,41 = 0,55(1,61) + b_2$$

$$0,41 = 0,8855 + b_2$$

$$b_2 = -0,48$$

$$12a) 0,18 = 0,17b_1 + (-0,07)b_2 + b_3$$

$$0,18 = 0,17(1,61) + (-0,07)(-0,48) + b_3$$

$$0,18 = 0,2737 + 0,0336 + b_3$$

$$b_3 = -0,13$$

$$9a) 0,19 = 0,15b_1 + 0,34b_2 + (-0,06)b_3 + b_4$$

$$0,19 = 0,15(1,61) + 0,34(-0,48) + (-0,06)(-0,13) + b_4$$

$$0,19 = 0,2415 + (-0,1632) + 0,0078 + b_4$$

$$b_4 = 0,10$$

$$5a) 0,10 = 0,10b_1 + (-0,02)b_2 + (-0,01)b_3 + (-0,10)b_4 + b_5$$

$$0,10 = 0,10 (1,61) + (-0,02) (-0,48) + (-0,01) (-0,13) + (-0,10) (0,10) + b_5$$

$$0,10 = 0,161 + 0,0096 + 0,0013 + (-0,01) + b_5$$

$$b_5 = -0,06$$

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X}_1 - b_2\bar{X}_2 - b_3\bar{X}_3 - b_4\bar{X}_4 - b_5\bar{X}_5$$

$$a = 26,28 - (1,61 \cdot 24,29) - (-0,48 \cdot 19,78) - (-0,13 \cdot 24,62) - (0,10 \cdot 18,14) - (-0,06 \cdot 22,62)$$

$$a = 26,28 - 39,1069 - (-9,4944) - (-3,2006) - 1,814 - (-1,3572)$$

$$a = -0,59$$

$$\text{maka } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$= -0,59 + 1,61 X_1 + -0,48 X_2 + -0,13 X_3 + 0,10 X_4 + -0,06 X_5$$

Jadi, koefisien regresi yang didapat melalui analisis regresi berturut-turut adalah sebagai berikut:

$$a = -0,59$$

$$b_3 = -0,13$$

$$b_1 = 1,61$$

$$b_4 = 0,10$$

$$b_2 = -0,48$$

$$b_5 = -0,06$$

Rumus Korelasi Ganda Lima Prediktor:

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = \sqrt{\frac{b_1\sum X_1Y + b_2\sum X_2Y + b_3\sum X_3Y + b_4\sum X_4Y + b_5\sum X_5Y}{\sum y^2}}$$

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = \sqrt{\frac{(1,61 \cdot 37,10) + (-0,48 \cdot 79,24) + (-0,13 \cdot 55,10) + (0,10 \cdot 77,69) + (-0,06 \cdot 86,10)}{419,38}}$$

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = \sqrt{\frac{59,73 + (-38,04) + (-7,16) + 7,77 + (-5,17)}{419,38}}$$

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = \sqrt{\frac{17,13}{419,38}} = \sqrt{0,04}$$

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = 0,2$$

Untuk untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka akan digunakan Teknik Koefisien Determinan sebagai berikut:

$$KP = (R_{1,2,3,4,5})^2 \cdot 100\%$$

$$KP = (0,2)^2 \cdot 100\%$$

$$KP = 0,04 \cdot 100\%$$

$$KP = 4\%$$

Kemudian untuk menguji tingkat signifikansi keeratan pengaruh antara variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan Y maka kita menggunakan uji signifikansi koefisien korelasi ganda sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

$$F = \frac{0,2^2 (87 - 5 - 1)}{5 (1 - 0,2^2)}$$

$$F = \frac{0,04 (81)}{5 (1 - 0,04)}$$

$$F = \frac{3,24}{5 \cdot 0,96}$$

$$F = \frac{3,24}{4,8}$$

$$F = 0,68$$

Harga di atas selanjutnya dikonsultasikan dengan F_{tabel} yang didasarkan dengan dk pembilang = 5 dan dk penyebut $(87 - 5 - 1) = 81$ untuk taraf kesalahan 5% $F_{\text{tabel}} = 2,33$; 1% $F_{\text{tabel}} = 3,25$. Hasil yang diperoleh adalah bahwa ternyata F_{hitung} lebih kecil daripada F_{tabel} ($F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$). Oleh karena itu maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya “Tidak ada Pengaruh yang signifikan Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien pada keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, kesetaraan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu”.

Agar mengetahui dan memperjelas perhitungan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel hasil pengelompokan jawaban responden berikut ini:

Tabel 5.15 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien (X) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

No	Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien	Kepuasan Pasien Rawat Inap											
		Sangat Tinggi		Tinggi		Sedang		Rendah		Sangat Rendah		Total	
		N	%	n	%	N	%	n	%	N	%	N	%
1	Sangat Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Sedang	-	-	1	1,15	69	79,31	10	11,49	-	-	80	91,95
4	Rendah	-	-	-	-	3	3,45	4	4,60	-	-	7	8,05
5	Sangat Rendah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total				1	1,15	72	82,76	14	16,09	-	-	87	100

(Sumber: Hasil Penelitian, September 2013)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sangat tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada pernyataan. Demikian juga untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien tinggi diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 69 responden dengan persentase 79,31%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 10 responden dengan persentase 11,49%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sedang diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi dan tinggi tidak ada. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sedang sebanyak 3 responden dengan persentase 3,45%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes rendah sebanyak 4 responden dengan persentase 4,60%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat rendah tidak ada pernyataan.

Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sangat rendah diikuti kepuasan pasien rawat inap pengguna askes sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah tidak ada responden yang memberikan pernyataannya. Dengan demikian komunikasi antar pribadi perawat dan pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien pada Variabel Keterbukaan (X_1) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel keterbukaan berawal dari interaksi perawat dengan pasien memberikan informasi tentang dirinya, tentang rumah sakit, tentang fasilitas pelayanan. Selain hal itu, perawat juga memberikan penjelasan dan pengertian tentang waktu dan tempat perawatan dalam kegiatan keperawatan kepada pasien untuk kelancaran perawatan.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dalam hal keterbukaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes. Perawat dituntut agar memiliki sikap yang

sopan, lebih terbuka dan memberikan informasi awal yang dibutuhkan oleh pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Dari distribusi pernyataan responden yang menyatakan pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal keterbukaan yang memberikan jawaban tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Responden yang menyatakan sedang untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal keterbukaan sebanyak 32 responden dengan persentase 36,78% dan responden menyatakan rendah untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal keterbukaan sebanyak 54 responden dengan persentase 62,07%, sedangkan untuk responden yang menyatakan sangat rendah tidak ada pernyataan. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada keterbukaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dengan demikian dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada keterbukaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Komunikasi yang dilakukan melalui keterbukaan yaitu adanya pemberian informasi tentang diri perawat, tentang dokter, rumah sakit dan fasilitas pelayanannya serta prosedur-prosedur tindakan dan resiko perawatan. Dari hasil penelitian, perawat sangat jarang memperkenalkan dirinya secara langsung saat pertama melakukan tindakan keperawatan. Penjelasan tentang fasilitas apa saja yang disediakan dan dapat dipakai, peraturan-peraturan rumah sakit yang harus dipatuhi hingga informasi tentang dokter dan perawat yang setiap harinya bertugas dalam kegiatan keperawatan juga sangat jarang dikomunikasikan kepada pasien. Dengan hasil yang demikian maka kepuasan pasien akan sulit tercapai.

5.2.2 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien pada Variabel Empati (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel empati meliputi kepedulian, ketanggapan tindakan, memahami situasi dan kondisi pasien baik fisik maupun perasaannya. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dalam hal empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dari distribusi pernyataan responden yang menyatakan pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal empati yang memberikan jawaban tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Responden yang menyatakan sedang untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal empati sedang sebanyak 15 responden dengan persentase 17,24% dan responden menyatakan rendah untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal empati sebanyak 71 responden dengan persentase 81,61%, sedangkan untuk responden yang menyatakan sangat rendah tidak ada pernyataan. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dengan demikian dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Komunikasi yang dilakukan melalui empati yaitu adanya kepedulian perawat terhadap pasien, tanggap akan keadaan pasien, memahami situasi dan kondisi baik fisik maupun perasaan. Dari hasil penelitian, perawat kurang peka terhadap pasien, perhatian akan keluhan pasien juga masih minim. Dengan hasil yang demikian maka kepuasan pasien akan semakin sulit tercapai bila tidak ada tindakan selanjutnya.

5.2.3 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien pada Variabel Dukungan (X_3) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel dukungan meliputi kesabaran dan keterampilan melayani serta memberikan motivasi dan semangat kepada pasien, menyarankan pasien untuk makan dan minum obat secara teratur untuk meraih keinginan pasien yaitu cepat sembuh dari sakit hingga pada tahap ketepatan dan kecepatan respon dalam pelayanan. Dari hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dalam hal dukungan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dari distribusi pernyataan responden yang menyatakan pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal dukungan yang memberikan jawaban sangat tinggi tidak ada, sedangkan untuk jawaban tinggi sebanyak 4 responden dengan persentase 4,60%. Responden yang menyatakan sedang untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal dukungan sedang sebanyak 80 responden dengan persentase 91,95% dan responden menyatakan rendah untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal dukungan sebanyak 3 responden dengan persentase 3,45%, sedangkan untuk responden yang menyatakan sangat rendah tidak ada pernyataan. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada dukungan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dengan demikian dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada dukungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Komunikasi yang dilakukan melalui dukungan adalah adanya kesabaran dan keterampilan melayani serta memberi motivasi dan semangat, mengingatkan untuk makan dan minum obat guna mempercepat proses penyembuhan. Proses penyembuhan yang dimaksud bukan hanya secara fisik namun juga perasaan yang dialami pasien selama menjalani rawat inap agar mencapai kepuasan bersama.

5.2.4 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien pada Variabel Rasa Positif (X_4) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel rasa positif meliputi penampilan, kesopanan perilaku, keramahan, keceriaan, dan juga tidak saling berprasangka buruk. Dari hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dalam hal rasa positif perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dari distribusi pernyataan responden yang menyatakan pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal rasa positif yang memberikan jawaban sangat tinggi tidak ada, sedangkan untuk jawaban tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Responden yang menyatakan sedang untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal rasa positif sedang sebanyak 10 responden dengan persentase 11,49% dan responden menyatakan rendah untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal rasa positif sebanyak 75 responden dengan persentase 86,21%. Untuk responden yang menyatakan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada perihal rasa positif sangat rendah sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada rasa positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dengan demikian dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada rasa positif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Komunikasi yang dilakukan melalui rasa positif adalah kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh perawat. Selain itu perawat juga tetap memperhatikan penampilan guna menghindari prasangka buruk serta sebaliknya perawat juga untuk tidak berprasangka buruk terhadap pasien selama tindakan keperawatan agar tercipta hubungan yang saling mempercayai..

5.2.5 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien pada Variabel Kesenjangan (X_5) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada variabel kesetaraan meliputi indikator adanya sikap yang menerima pasien apa adanya, perlakuan yang adil terhadap sesama pasien dan juga memberikan kesempatan yang sama pada semua pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhannya. Dari hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat pada kesetaraan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Berdasarkan distribusi pernyataan responden yang menyatakan pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada kesetaraan yang memberikan jawaban sangat tinggi tidak ada, sedangkan untuk jawaban tinggi sebanyak 1 responden dengan persentase 1,15%. Responden yang menyatakan sedang untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada kesetaraan sedang sebanyak 64 responden dengan persentase 73,56% dan responden menyatakan rendah untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada kesetaraan sebanyak 22 responden dengan persentase 25,29%, sedangkan untuk responden yang menyatakan sangat rendah tidak ada pernyataan. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada kesetaraan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes.

Dengan demikian dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada kesetaraan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Komunikasi yang dilakukan melalui kesetaraan adalah perlakuan yang adil, sikap menerima pasien apa adanya dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhannya.

5.2.6 Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien (X) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Askes (Y)

Komunikasi antar pribadi (*Interpersonal Communication*) adalah intraksi yang terjadi antara sedikitnya dua orang atau dalam kelompok kecil, terutama dalam bentuk tatap muka dan paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan. Komunikasi antar pribadi yang sehat memungkinkan penyelesaian masalah, berbagi ide, pengambilan keputusan, dan pertumbuhan personal. Pada profesi keperawatan dan kebidanan, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan tindakan yang menyangkut dalam bidang kesehatan (Uripni, 2003:48).

Orang memerlukan hubungan antar pribadi terutama untuk dua hal yaitu perasaan (*attachment*) dan ketergantungan (*dependency*). Perasaan mengacu pada hubungan yang bersifat emosional intensif, sementara ketergantungan mengacu pada instrumen antar pribadi seperti mencari kedekatan, membutuhkan bantuan, serta kebutuhan berteman dengan orang lain, yang juga dibutuhkan untuk kepentingan mempertahankan hidup.

Dari hasil uji signifikansi atau keeratan hubungan antara variabel X dan variabel Y, diperoleh hasil bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes. Melalui analisis regresi (5) prediktor diperoleh keterangan bahwa tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji statistik yang diperoleh $R_{y(1,2,3,45)} = 0,02$ dan hasil ini kemudian dibandingkan dengan hasil perhitungan F_{test} dengan hasil yang diperoleh adalah 0,68. Harga F_{test} dikonsultasikan dengan $F_{tabel} = 2,33$ pada taraf signifikansi 5% dan $F_{tabel} = 3,25$ pada taraf signifikansi 1% ($F_{hitung} < F_{tabel}$) dengan $n = 87$.

Berdasarkan hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes karena hasil $F_{hitung} < F_{tabel}$. Pernyataan ini mendukung hipotesis nol (H_0) yang menjadi hipotesis pokok dalam penelitian ini yang berbunyi: “Tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien

terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu” dan menolak hipotesis kerja (H_k) yang berbunyi: “ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu”

Dari distribusi pernyataan responden pada tabel 5.15 menyatakan bahwa komunikasi antar pribadi perawat dan pasien yang memberikan jawaban sangat tinggi dan tinggi tidak ada pernyataan. Responden yang menyatakan sedang untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sedang sebanyak 80 responden dengan persentase 91,95% dan responden menyatakan rendah untuk komunikasi antar pribadi perawat dan pasien sebanyak 7 responden dengan persentase 8,05%, sedangkan untuk responden yang menyatakan sangat rendah tidak ada pernyataan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi sangat penting dalam dunia kesehatan untuk mencapai pengakuan yang baik akan kepuasan antar pasien dan perawat. Seorang perawat memiliki peran yang sangat besar dalam memberikan pelayanan keperawatan dikarenakan perawat memberikan pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam. Dalam hal ini perawat juga harus memiliki sikap dan perilaku yang sopan, menerima keadaan pasien apa adanya, serta perlakuan yang berimbang bagi seluruh pasien agar menghindari kekecewaan bagi pasien.

Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa diantara kelima variabel X (komunikasi antar pribadi) yaitu : keterbukaan (X_1), empati (X_2), dukungan (X_3), rasa positif (X_4), dan kesetaraan (X_5) menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi yang dilakukan perawat dan pasien belum memberikan kontribusi yang berarti dalam pelayanan keperawatan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi antar pribadi perawat dan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes berdasarkan masing-masing indikator variabel X yaitu keterbukaan (X_1), empati (X_2), dukungan (X_3), rasa positif (X_4), dan kesetaraan (X_5). Berdasarkan hasil uji statistik dari data penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh komunikasi antar pribadi pada keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, kesetaraan perawat kepada pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna askes baik secara kognitif (kepercayaan terhadap tindakan keperawatan, penerimaan informasi tentang penyakit, obat dan prognosis dengan baik), afektif (tidak sering mengeluh dan bersikap terbuka), dan konatif (menerima pemeriksaan dan pengobatan dengan baik, mematuhi petunjuk-petunjuk perawat).
2. Komunikasi antar pribadi perawat dan pasien pada keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, kesetaraan perawat dan pasien belum terjadi dengan baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang ingin disampaikan peneliti adalah:

1. Perawat diharapkan lebih memperhatikan kondisi dan situasi yang terjadi pada pasien daripada melihat latar belakangnya.
2. Dalam pelayanan keperawatan sebaiknya tidak mengenyampingkan komunikasi dikarenakan pasien tidak akan puas apabila hanya mendapatkan pelayanan dari segi medis baik tanpa diimbangi dengan proses komunikasi yang baik.

3. Perawat diharapkan dapat lebih meningkatkan keramahan melayani pasien tanpa pandang bulu. Siapa pun dan dari mana pun pasien itu berasal hendaknya diperlakukan sama dengan yang lain.
4. Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mengakibatkan komunikasi antar pribadi perawat dan pasien rawat inap pengguna askes di RSUD Dr. M. Yunus belum terjadi dengan baik guna pembenahan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 1995. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, edisi kedua*. Prenada Media: Surabaya
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Fajar, Merhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Makarao, Nurul. 2010. *NLP Komunikasi Konseling Aplikasi dalam Pelayanan Kesehatan*. Alfabeta: Bandung
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Rakhmat, Jalaludin. 1989. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- 2001. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, cetakan kesebelas*. Alfabeta: Bandung
- Sutinah, Suyanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*. Kencana: Jakarta
- Vardiansyah, Dani. Drs., M.Si. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Ghalia Indonesia: Bogor

Pustaka Online

- Wina Afrina Hasibuan, 2008, Komunikasi Interpersonal (Terapeutik) Perawat dan Pasien (Studi Korelasional Peranan Komunikasi Interpersonal (Terapeutik)

Perawat Terhadap Penyembuhan Pasien Di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30682/7/.pdf> diakses tanggal 23 Mei 2013

Abraham Wahyu Nugroho, 2009, Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta)

<http://dglib.uns.ac.id/pengguna.php?mn=showview&id=14430> diakses tanggal 23 Mei 2013

Sri Samikaryani, 2008, Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek Rumah Sakit Hospital Cinere

<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/s1keperawatan09/207314027/01.%20Halaman%20Depan.pdf> diakses tanggal 25 Mei 2013

Imam Hanafi dan Selvia David Richard (Jurnal STIKES RS Baptis Kediri), 2012, Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien

<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/stikes/article/download/18612/18373> diakses tanggal 23 Mei 2013

PT. Askes Indonesia (<http://www.ptaskes.com/>) diakses tanggal 28 Mei 2013

Skripsi

Asianna, Andriani. 2008. *“Pengaruh Kredibilitas Komunikator (Penyuluh) dalam Penyuluhan Pengalihan Minyak Tanah ke Gas Elpiji (Konversi LPG) terhadap Perilaku Masyarakat Penerima Paket Konversi LPG”*, Skripsi Universitas Bengkulu, Bengkulu (tidak dipublikasikan)

Rejeki, Asa. 2006. *“Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Perawat dengan Pasien dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap”*, Skripsi Universitas Bengkulu, Bengkulu (tidak dipublikasikan)

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Kuisisioner ini berguna untuk penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna ASKES di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu”**. Hal yang diteliti dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh komunikasi antar pribadi berdasarkan ciri komunikasi antar pribadi yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan dalam pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna Askes. Peran dan partisipasi anda dalam menjawab pertanyaan dengan sebenar-benarnya sesuai dengan fakta yang ada akan sangat membantu keberhasilan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Kuisisioner ini digunakan sebagai bahan utama dalam penulisan skripsi. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih.

a. Identitas Peneliti

Nama : Hendra Sinaga
 NPM : D1E 006 031
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Perguruan Tinggi : Universitas Bengkulu

b. Identitas Responden

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin : L/P
 Lama Hari Inap :
 Alamat :

Petunjuk pengisian kuisisioner:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (√) pada kolom yang tersedia

Contoh:

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
01	Perawat selalu siaga dalam masa perawatan pasien ?					

VARIABEL KETERBUKAAN (X₁)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
----	------------	----	---	----	----	-----

01	Perawat memperkenalkan dirinya saat pertama sekali melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien					
02	Perawat Tidak menjelaskan tentang peraturan atau tata tertib rumah sakit kepada pasien					
03	Perawat Tidak memberitahu fasilitas apa saja yang disediakan dan dapat dipakai oleh pasien saat rawat inap					
04	Perawat Tidak memberi informasi tentang dokter yang merawat					
05	Perawat Tidak memberi informasi tentang perawat yang merawat setiap harinya pada pasien					
06	Perawat Tidak memberitahu tentang jadwal check medical dokter setiap harinya kepada pasien					
07	Perawat menjelaskan tentang prosedur-prosedur tindakan sebelum melakukan tindakan keperawatan					
08	Perawat memberi penjelasan tentang bahaya atau resiko suatu tindakan kesehatan pada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan					
09	Perawat meminta persetujuan kepada pasien atau keluarga sebelum melakukan tindakan keperawatan					

VARIABEL EMPATI (X₂)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
01	Perawat kurang mengetahui tentang keadaan fisik dan mental pasien yang dirawat					
02	Perawat tidak cepat dalam menangani pasien saat keadaan dibutuhkan					
03	Perawat kurang sigap dalam memenuhi permintaan pasien					
04	Perawat kurang memperhatikan, memahami, dan menanggapi setiap keluhan pasien					
05	Perawat memberi keterangan tentang kendala atau masalah-masalah yang dihadapi pasien					

06	Informasi yang disampaikan perawat cukup jelas dan mudah dimengerti pasien					
07	Pasien mendapatkan perhatian yang baik dari perawat					
08	Perawat selalu ada di ruang jaga selama masa perawatan pasien.					

VARIABEL DUKUNGAN (X₃)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
01	Perawat rutin memantau atau mengobservasi keadaan pasien					
02	Perawat kurang berhati-hati dalam melakukan tindakan keperawatan					
03	Apakah perawat tanggap terhadap respon dan sikap pasien					
04	Perawat dapat membantu pasien mengembangkan kemampuan dalam mengkaji dan memenuhi kebutuhan sendiri ?					
05	Perawat melakukan pemeriksaan rutin tidak tepat pada waktunya					
06	Perawat kurang ahli dalam memeriksa pasien					
07	Perawat kurang teliti dalam melakukan pemeriksaan setiap harinya					
08	Perawat mengingatkan pasien untuk mengkonsumsi obatnya					

VARIABEL SIKAP POSITIF (X₄)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
01	Perawat tidak akrab terhadap pasien					
02	Perawat dan pasien tidak saling mempercayai					
03	Perawat kurang mampu menciptakan lingkungan yang dapat mengurangi tingkat kecemasan pasien					
04	Penampilan perawat secara fisik meyakinkan pasien					
05	Perawat Tidak ramah saat berkomunikasi dengan pasien					

06	Perawat berperilaku sopan saat melakukan tindakan pelayanan keperawatan kepada pasien					
07	Selama berinteraksi dengan pasien, perawat selalu tersenyum kepada pasien					

VARIABEL KESETARAAN (X₅)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
01	Perawat memberikan perhatian yang sama terhadap sesama pasien yang dirawat					
02	Perawat memberi kesempatan yang sama kepada pasien untuk menyampaikan keluhan					
03	Perawat bersikap adil dalam pelayanan medis kepada sesama pasien					
04	Dalam membatasi kebutuhan pasien, perawat menerapkan hal yang sama terhadap pasien-pasien lain					
05	Dalam hal pelayanan kebutuhan umum rawat inap (makanan pasien, fasilitas kamar dan fasilitas pengunjung), perawat memberikan kebutuhan yg sama dan merata bagi pasien					
06	Dalam hal pertolongan yang sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makan dan sebagainya), perawat tidak memberikan bantuan yang sama kepada pasien bila dibutuhkan ?					
07	Perawat pernah menunjukkan sikap tidak menghargai pasien					

KEPUASAN PASIEN (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
01	Pasien percaya terhadap tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat					
02	Pasien tahu dan mengerti informasi tentang penyakit dan obat yang diberitahukan perawat ?					
03	Pasien kurang puas dengan segala					

	fasilitas dan ketersediaan pelayanan yang diberikan					
04	Pasien tidak ragu mengungkapkan perasaan dan masalah yang dialami					
05	Pasien kurang senang dan kurang nyaman selama berkomunikasi dengan perawat					
06	Pasien kurang percaya terhadap pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan perawat					
07	Pasien mematuhi petunjuk-petunjuk perawatan (waktu istirahat, waktu minum obat, dan lain sebagainya) dalam asuhan keperawatan					
08	Pasien tidak merasakan sikap perawat yang sopan dan ramah					
09	Pasien merasakan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang kurang baik dari perawat selama menjalani rawat inap					

Total Jawaban Responden

No	X ₁	Kategori	X ₂	Kategori	X ₃	Kategori	X ₄	Kategori	X ₅	Kategori	Y	Kategori
1	21	Rendah	22	Sedang	26	Sedang	16	Rendah	25	Sedang	27	Sedang
2	24	Rendah	21	Rendah	27	Sedang	17	Rendah	20	Rendah	25	Sedang
3	27	Sedang	24	Sedang	25	Sedang	21	Sedang	17	Rendah	28	Sedang
4	27	Sedang	20	Rendah	28	Tinggi	16	Rendah	18	Rendah	26	Sedang
5	24	Rendah	19	Rendah	30	Tinggi	17	Rendah	19	Rendah	25	Sedang
6	20	Rendah	21	Rendah	24	Sedang	23	Sedang	14	Rendah	20	Rendah
7	21	Rendah	21	Rendah	22	Sedang	20	Rendah	15	Rendah	28	Sedang
8	25	Sedang	22	Sedang	23	Sedang	21	Sedang	17	Rendah	30	Sedang
9	27	Sedang	22	Sedang	26	Sedang	22	Sedang	15	Rendah	24	Rendah
10	17	Rendah	18	Rendah	19	Rendah	22	Sedang	22	Sedang	26	Sedang
11	31	Sedang	24	Sedang	24	Sedang	19	Rendah	24	Sedang	29	Sedang
12	30	Sedang	20	Rendah	24	Sedang	15	Rendah	23	Sedang	25	Sedang
13	24	Rendah	29	Tinggi	22	Sedang	28	Tinggi	26	Sedang	27	Sedang
14	27	Sedang	22	Sedang	27	Sedang	19	Rendah	22	Sedang	27	Sedang
15	24	Rendah	19	Rendah	26	Sedang	17	Rendah	20	Rendah	25	Sedang
16	24	Rendah	22	Sedang	24	Sedang	15	Rendah	23	Sedang	25	Sedang
17	23	Rendah	21	Rendah	27	Sedang	17	Rendah	21	Sedang	25	Sedang
18	22	Rendah	21	Rendah	27	Sedang	19	Rendah	21	Sedang	28	Sedang
19	28	Sedang	19	Rendah	24	Sedang	19	Rendah	21	Sedang	29	Sedang
20	26	Sedang	18	Rendah	24	Sedang	21	Sedang	18	Rendah	26	Sedang
21	26	Sedang	18	Rendah	21	Rendah	16	Rendah	23	Sedang	20	Rendah
22	25	Sedang	21	Rendah	24	Sedang	17	Rendah	24	Sedang	25	Sedang
23	31	Sedang	20	Rendah	27	Sedang	19	Rendah	26	Sedang	24	Rendah
24	24	Rendah	19	Rendah	26	Sedang	17	Rendah	22	Sedang	26	Sedang
25	18	Rendah	17	Rendah	23	Sedang	17	Rendah	20	Rendah	26	Sedang
26	28	Sedang	20	Rendah	25	Sedang	15	Rendah	22	Sedang	26	Sedang
27	21	Rendah	20	Rendah	24	Sedang	18	Rendah	25	Sedang	25	Sedang
28	26	Sedang	18	Rendah	22	Sedang	20	Rendah	25	Sedang	25	Sedang
29	27	Sedang	20	Rendah	25	Sedang	15	Rendah	27	Sedang	28	Sedang
30	20	Rendah	19	Rendah	24	Sedang	15	Rendah	18	Rendah	23	Rendah
31	25	Sedang	21	Rendah	23	Sedang	19	Rendah	21	Sedang	24	Rendah
32	27	Sedang	17	Rendah	26	Sedang	19	Rendah	22	Sedang	29	Sedang
33	28	Sedang	21	Rendah	22	Sedang	18	Rendah	25	Sedang	27	Sedang
34	24	Rendah	16	Rendah	25	Sedang	18	Rendah	21	Sedang	27	Sedang
35	22	Rendah	20	Rendah	26	Sedang	19	Rendah	25	Sedang	25	Sedang
36	24	Rendah	20	Rendah	23	Sedang	18	Rendah	23	Sedang	24	Rendah
37	25	Sedang	17	Rendah	23	Sedang	18	Rendah	24	Sedang	27	Sedang
38	24	Rendah	20	Rendah	27	Sedang	20	Rendah	24	Sedang	30	Sedang
39	24	Rendah	20	Rendah	23	Sedang	18	Rendah	28	Tinggi	26	Sedang
40	24	Rendah	20	Rendah	22	Sedang	14	Rendah	26	Sedang	25	Sedang
41	23	Rendah	22	Sedang	23	Sedang	20	Rendah	19	Rendah	23	Rendah
42	22	Rendah	23	Sedang	23	Sedang	18	Rendah	24	Sedang	27	Sedang
43	25	Sedang	20	Rendah	24	Sedang	17	Rendah	19	Rendah	25	Sedang
44	23	Rendah	21	Rendah	24	Sedang	13	Sangat Rendah	22	Sedang	29	Sedang
45	29	Sedang	20	Rendah	23	Sedang	18	Rendah	22	Sedang	29	Sedang

46	20	Rendah	22	Sedang	21	Rendah	17	Rendah	24	Sedang	26	Sedang
47	29	Sedang	16	Rendah	25	Sedang	22	Sedang	23	Sedang	26	Sedang
48	22	Rendah	18	Rendah	26	Sedang	18	Rendah	23	Sedang	27	Sedang
49	20	Rendah	19	Rendah	22	Sedang	18	Rendah	23	Sedang	28	Sedang
50	20	Rendah	17	Rendah	24	Sedang	14	Rendah	24	Sedang	27	Sedang
51	21	Rendah	17	Rendah	24	Sedang	15	Rendah	24	Sedang	23	Rendah
52	28	Sedang	21	Rendah	24	Sedang	18	Rendah	19	Rendah	25	Sedang
53	25	Sedang	18	Rendah	24	Sedang	18	Rendah	21	Sedang	26	Sedang
54	23	Rendah	18	Rendah	25	Sedang	16	Rendah	27	Sedang	24	Rendah
55	23	Rendah	19	Rendah	23	Sedang	17	Rendah	22	Sedang	26	Sedang
56	24	Rendah	22	Sedang	25	Sedang	19	Rendah	24	Sedang	26	Sedang
57	32	Tinggi	20	Rendah	23	Sedang	16	Rendah	26	Sedang	23	Rendah
58	23	Rendah	24	Sedang	27	Sedang	16	Rendah	20	Rendah	25	Sedang
59	24	Rendah	18	Rendah	23	Sedang	20	Rendah	20	Rendah	27	Sedang
60	31	Sedang	19	Rendah	24	Sedang	19	Rendah	24	Sedang	24	Rendah
61	23	Rendah	15	Rendah	29	Tinggi	17	Rendah	21	Sedang	25	Sedang
62	25	Sedang	18	Rendah	25	Sedang	19	Rendah	26	Sedang	22	Sedang
63	20	Rendah	21	Rendah	25	Sedang	20	Rendah	22	Sedang	27	Sedang
64	22	Rendah	18	Rendah	25	Sedang	17	Rendah	23	Sedang	27	Sedang
65	23	Rendah	22	Sedang	28	Tinggi	19	Rendah	20	Rendah	30	Sedang
66	22	Rendah	18	Rendah	23	Sedang	17	Rendah	23	Sedang	25	Sedang
67	23	Rendah	21	Rendah	27	Sedang	21	Sedang	23	Sedang	32	Tinggi
68	25	Sedang	18	Rendah	26	Sedang	17	Rendah	19	Rendah	24	Rendah
69	22	Rendah	17	Rendah	27	Sedang	17	Rendah	26	Sedang	25	Sedang
70	25	Sedang	19	Rendah	24	Sedang	15	Rendah	19	Rendah	29	Sedang
71	22	Rendah	17	Rendah	22	Sedang	18	Rendah	19	Rendah	26	Sedang
72	23	Rendah	18	Rendah	26	Sedang	20	Rendah	26	Sedang	28	Sedang
73	27	Sedang	21	Rendah	25	Sedang	20	Rendah	26	Sedang	29	Sedang
74	28	Sedang	20	Rendah	27	Sedang	22	Sedang	26	Sedang	29	Sedang
75	22	Rendah	18	Rendah	24	Sedang	19	Rendah	23	Sedang	27	Sedang
76	22	Rendah	18	Rendah	28	Sedang	16	Rendah	27	Sedang	27	Sedang
77	24	Rendah	24	Sedang	24	Sedang	19	Rendah	23	Sedang	28	Sedang
78	23	Rendah	19	Rendah	22	Sedang	16	Rendah	27	Sedang	26	Sedang
79	24	Rendah	18	Rendah	27	Sedang	18	Rendah	27	Sedang	30	Sedang
80	30	Sedang	18	Rendah	25	Sedang	20	Rendah	23	Sedang	29	Sedang
81	23	Rendah	16	Rendah	23	Sedang	18	Rendah	26	Sedang	27	Sedang
82	24	Rendah	21	Rendah	28	Sedang	20	Rendah	28	Tinggi	27	Sedang
83	27	Sedang	27	Sedang	23	Sedang	21	Sedang	26	Sedang	28	Sedang
84	24	Rendah	20	Rendah	26	Sedang	18	Rendah	26	Sedang	29	Sedang
85	23	Rendah	21	Rendah	24	Sedang	16	Rendah	26	Sedang	29	Sedang
86	21	Rendah	17	Rendah	26	Sedang	18	Rendah	20	Rendah	25	Sedang
87	24	Rendah	18	Rendah	26	Sedang	17	Rendah	25	Sedang	23	Rendah

Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keterbukaan (X₁)

No	Item Pernyataan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	2	2	1	1	3	4	2	1	21
2	5	2	1	2	2	2	4	4	2	24
3	1	1	5	2	4	2	4	4	4	27
4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	27
5	4	2	2	2	2	2	4	4	2	24
6	1	2	2	2	2	2	4	3	2	20
7	4	2	2	2	3	2	2	2	2	21
8	4	2	2	3	2	4	4	2	2	25
9	4	4	4	2	2	3	4	2	2	27
10	2	2	3	1	2	1	2	2	2	17
11	4	4	4	4	4	4	3	2	2	31
12	1	5	5	5	4	5	2	2	1	30
13	1	2	4	5	4	4	1	2	1	24
14	4	2	4	3	4	4	2	2	2	27
15	4	2	2	2	2	3	4	3	2	24
16	5	2	2	2	2	3	3	2	3	24
17	2	3	2	4	3	4	2	2	1	23
18	5	2	1	2	2	3	3	2	2	22
19	5	2	2	3	2	4	4	4	2	28
20	1	5	3	2	2	3	4	5	1	26
21	4	2	2	4	2	2	4	4	2	26
22	2	3	3	2	2	5	3	4	1	25
23	4	2	4	4	3	3	5	4	2	31
24	5	1	2	2	2	5	3	3	1	24
25	1	3	1	1	1	1	4	5	1	18
26	4	2	3	4	2	2	4	5	2	28
27	2	1	3	2	2	3	4	3	1	21
28	5	2	2	3	2	2	4	5	1	26
29	4	1	3	4	2	2	4	5	2	27
30	1	3	1	1	1	5	3	3	2	20
31	4	2	2	3	2	2	4	4	2	25
32	1	4	3	4	3	3	5	3	1	27
33	2	3	3	3	2	5	5	4	1	28
34	4	2	2	3	2	2	4	4	1	24
35	5	1	2	2	1	1	4	5	1	22
36	1	4	1	1	1	5	5	4	2	24
37	5	2	2	3	2	1	4	4	2	25
38	5	1	2	2	2	1	4	5	2	24
39	1	4	1	1	2	4	5	4	2	24
40	4	2	2	3	2	1	4	4	2	24
41	4	2	2	2	2	1	4	4	2	23

42	2	1	1	1	1	5	5	5	1	22
43	5	2	2	3	2	1	4	5	1	25
44	1	4	3	2	2	3	3	3	2	23
45	1	4	4	4	3	3	3	5	2	29
46	5	1	1	1	1	1	4	4	2	20
47	1	5	3	3	2	4	5	4	2	29
48	5	2	1	2	1	1	4	4	2	22
49	4	2	1	1	1	1	4	4	2	20
50	4	1	1	2	1	1	4	4	2	20
51	4	1	1	1	2	1	4	5	2	21
52	1	4	3	2	2	4	5	5	2	28
53	5	2	1	2	2	1	5	5	2	25
54	5	2	1	2	1	1	5	4	2	23
55	4	2	1	2	2	2	4	4	2	23
56	4	1	3	2	2	2	4	4	2	24
57	1	5	4	4	3	4	4	5	2	32
58	5	1	1	2	1	1	5	5	2	23
59	4	2	1	2	2	2	4	5	2	24
60	1	5	3	4	2	4	5	5	2	31
61	5	2	1	2	1	1	4	5	2	23
62	5	1	2	2	1	3	5	3	3	25
63	4	1	1	2	1	2	4	4	1	20
64	4	2	1	1	2	2	4	4	2	22
65	4	2	1	2	2	2	4	4	2	23
66	4	1	1	2	1	3	5	3	2	22
67	2	3	3	2	2	4	3	3	1	23
68	5	2	2	2	1	2	4	5	2	25
69	5	2	2	1	1	1	4	4	2	22
70	5	2	1	1	1	4	5	4	2	25
71	5	2	1	2	1	2	4	4	1	22
72	4	2	1	2	2	2	4	5	1	23
73	4	1	4	4	3	3	3	3	2	27
74	2	3	3	3	2	4	5	4	2	28
75	5	2	1	3	1	1	4	4	1	22
76	5	2	1	2	1	1	4	4	2	22
77	4	2	1	2	2	2	5	4	2	24
78	4	3	1	2	1	5	3	3	1	23
79	4	2	1	2	2	4	3	3	3	24
80	4	2	4	4	5	3	3	3	2	30
81	4	2	2	1	1	2	5	5	1	23
82	5	3	1	1	1	5	3	3	2	24
83	5	2	3	4	2	1	4	4	2	27
84	4	2	2	4	1	2	4	4	1	24
85	4	2	2	2	1	2	4	4	2	23

Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X₂)

No	Item Pernyataan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	3	3	2	4	2	3	3	22
2	1	2	2	2	4	3	4	3	21
3	3	3	3	4	3	2	2	4	24
4	1	1	2	2	3	3	4	4	20
5	1	2	1	1	4	3	3	4	19
6	4	2	3	3	2	2	3	2	21
7	4	5	3	4	2	1	1	1	21
8	4	5	4	4	1	2	1	1	22
9	3	4	4	5	2	1	1	2	22
10	3	2	2	3	2	2	2	2	18
11	2	3	2	2	4	4	3	4	24
12	1	1	1	1	4	4	4	4	20
13	4	5	3	2	2	4	4	5	29
14	3	1	2	3	4	3	3	3	22
15	1	2	2	2	3	4	3	2	19
16	2	1	2	2	4	4	3	4	22
17	2	2	2	2	4	3	3	3	21
18	2	2	2	2	4	3	3	3	21
19	1	2	2	2	3	3	3	3	19
20	1	3	1	2	4	3	2	2	18
21	1	2	1	2	4	3	3	2	18
22	2	2	2	3	3	4	3	2	21
23	3	2	1	1	5	1	4	3	20
24	3	2	3	3	3	2	1	2	19
25	2	3	2	3	3	2	1	1	17
26	1	2	2	2	4	4	3	2	20
27	1	2	2	2	4	3	3	3	20
28	3	3	1	2	4	2	1	2	18
29	1	4	1	2	4	1	4	3	20
30	2	1	2	1	5	1	4	3	19
31	3	1	3	4	2	2	3	3	21
32	1	3	2	2	3	2	3	1	17
33	1	3	2	2	5	1	4	3	21
34	1	1	1	2	4	3	2	2	16
35	2	1	2	2	4	4	3	2	20
36	2	2	2	1	4	3	3	3	20
37	1	2	1	1	4	4	3	1	17
38	1	3	1	2	5	1	4	3	20
39	2	1	2	1	4	4	3	3	20
40	2	4	2	1	4	3	3	1	20
41	3	2	3	3	3	1	4	3	22

42	1	5	2	2	4	1	4	4	23
43	2	5	3	3	3	2	1	1	20
44	2	1	2	2	5	2	4	3	21
45	2	5	3	4	2	1	2	1	20
46	3	5	3	4	2	1	2	2	22
47	1	3	1	2	4	2	2	1	16
48	1	3	3	4	2	2	2	1	18
49	1	1	2	2	4	2	4	3	19
50	1	1	2	1	4	3	3	2	17
51	1	3	1	2	4	2	2	2	17
52	3	2	4	5	3	1	2	1	21
53	2	1	1	2	4	3	3	2	18
54	2	4	2	1	4	2	1	2	18
55	1	2	1	2	4	2	4	3	19
56	1	3	2	2	5	1	4	4	22
57	2	5	4	2	3	1	2	1	20
58	3	2	4	5	2	1	4	3	24
59	2	1	1	1	4	4	3	2	18
60	2	5	3	2	3	1	2	1	19
61	2	1	1	1	4	2	2	2	15
62	1	3	2	3	3	2	2	2	18
63	1	2	2	3	2	2	4	5	21
64	1	2	2	3	2	1	4	3	18
65	2	5	3	2	5	1	2	2	22
66	2	1	2	3	5	1	2	2	18
67	3	2	4	5	2	2	1	2	21
68	1	3	2	2	5	2	1	2	18
69	1	2	2	1	4	3	3	1	17
70	1	2	2	1	4	2	4	3	19
71	1	3	2	2	5	1	2	1	17
72	2	1	2	2	4	2	3	2	18
73	2	5	3	4	2	1	2	2	21
74	2	2	2	4	2	4	3	1	20
75	1	3	3	5	2	2	1	1	18
76	2	2	2	3	5	1	2	1	18
77	2	2	3	5	2	4	3	3	24
78	1	2	1	2	4	2	4	3	19
79	1	4	1	2	5	1	2	2	18
80	1	4	1	2	5	1	2	2	18
81	1	2	1	2	4	2	2	2	16
82	2	2	3	3	3	4	3	1	21
83	2	5	3	5	2	4	3	3	27
84	2	1	2	3	3	2	4	3	20
85	2	4	4	2	4	2	1	2	21

Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Dukungan (X₃)

No	Item Pernyataan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	4	4	3	3	2	4	26
2	4	3	4	4	2	3	3	4	27
3	5	3	3	4	3	2	3	2	25
4	5	3	2	5	4	3	3	3	28
5	4	4	4	5	3	3	3	4	30
6	3	3	2	3	4	3	4	2	24
7	1	5	2	2	3	4	4	1	22
8	1	4	3	2	4	4	4	1	23
9	1	4	2	2	5	5	5	2	26
10	2	3	3	2	2	3	3	1	19
11	5	3	3	4	1	3	2	3	24
12	4	2	3	5	1	3	2	4	24
13	2	3	4	5	2	2	3	1	22
14	3	2	2	5	3	4	4	4	27
15	4	3	4	5	2	2	2	4	26
16	4	2	3	5	2	3	2	3	24
17	4	3	4	4	2	3	3	4	27
18	3	3	4	4	3	3	3	4	27
19	2	3	4	4	3	3	3	2	24
20	4	1	5	4	2	2	2	4	24
21	2	2	3	5	1	2	2	4	21
22	4	1	5	4	2	2	2	4	24
23	4	1	5	4	2	2	4	5	27
24	3	1	5	4	2	2	4	5	26
25	2	2	3	5	1	3	3	4	23
26	2	2	3	5	1	3	4	5	25
27	2	2	5	4	3	2	2	4	24
28	3	1	4	4	1	3	4	2	22
29	3	1	4	3	3	4	3	4	25
30	2	2	4	4	2	4	3	3	24
31	4	1	4	4	2	2	2	4	23
32	3	1	5	4	2	2	4	5	26
33	2	2	3	4	2	2	3	4	22
34	2	2	4	3	3	2	4	5	25
35	4	1	4	3	3	4	3	4	26
36	3	1	4	4	2	2	3	4	23
37	3	2	3	5	1	3	4	2	23
38	2	2	4	3	3	4	4	5	27
39	3	1	5	4	2	2	2	4	23
40	2	2	3	5	1	3	3	3	22
41	2	2	4	4	2	2	3	4	23

42	3	1	5	4	2	2	2	4	23
43	2	2	4	3	3	4	3	3	24
44	3	1	5	4	1	3	3	4	24
45	3	2	4	4	2	2	2	4	23
46	2	2	3	5	1	2	2	4	21
47	3	1	4	4	2	4	3	4	25
48	2	2	4	4	3	4	3	4	26
49	2	2	3	5	1	3	4	2	22
50	2	2	3	5	1	4	3	4	24
51	4	1	4	3	3	3	4	2	24
52	4	1	4	4	2	2	2	5	24
53	1	2	5	4	1	4	3	4	24
54	3	1	5	5	1	3	3	4	25
55	3	1	4	5	2	2	2	4	23
56	3	2	4	5	1	3	3	4	25
57	3	2	4	4	2	2	2	4	23
58	3	2	5	4	3	4	3	3	27
59	2	2	3	5	1	3	3	4	23
60	2	2	5	5	1	3	2	4	24
61	4	2	4	4	2	4	4	5	29
62	4	1	5	5	2	2	2	4	25
63	4	1	4	3	3	3	3	4	25
64	1	2	5	4	2	2	4	5	25
65	3	2	5	5	2	4	3	4	28
66	2	2	5	5	1	2	2	4	23
67	2	2	5	4	3	4	3	4	27
68	3	2	4	4	2	4	3	4	26
69	2	2	4	3	3	4	4	5	27
70	1	2	5	4	2	4	3	3	24
71	1	2	5	4	2	2	2	4	22
72	3	1	4	5	3	4	3	3	26
73	3	1	5	3	3	4	3	3	25
74	2	2	4	4	3	3	4	5	27
75	1	2	5	4	2	3	3	4	24
76	4	2	4	4	3	4	3	4	28
77	4	1	5	4	2	2	2	4	24
78	1	2	5	4	2	2	2	4	22
79	3	2	4	3	3	4	4	4	27
80	3	2	3	4	3	4	3	3	25
81	3	2	4	4	1	3	3	3	23
82	2	2	4	4	3	4	4	5	28
83	1	2	5	5	1	3	2	4	23
84	4	1	5	4	2	4	3	3	26
85	1	2	4	4	2	2	4	5	24

Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Sikap Positif (X₄)

No	Item Pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	2	2	2	2	2	3	3	16
2	2	2	1	2	3	3	4	17
3	4	3	3	2	4	2	3	21
4	1	2	1	3	3	3	3	16
5	1	2	2	2	3	3	4	17
6	2	4	4	3	4	4	2	23
7	2	5	4	2	4	2	1	20
8	4	3	4	2	4	2	2	21
9	5	4	4	1	5	1	2	22
10	5	5	3	2	5	1	1	22
11	2	2	1	4	3	3	4	19
12	1	1	1	2	3	3	4	15
13	3	5	4	5	4	3	4	28
14	3	2	2	2	3	3	4	19
15	1	1	2	2	4	3	4	17
16	1	1	1	2	3	3	4	15
17	2	2	1	2	3	3	4	17
18	3	3	2	2	3	2	4	19
19	2	2	2	3	3	3	4	19
20	3	3	4	1	3	3	4	21
21	1	1	2	3	2	4	3	16
22	1	1	3	2	3	3	4	17
23	3	3	3	1	4	1	4	19
24	2	2	2	2	5	2	2	17
25	2	2	2	1	2	4	4	17
26	1	1	1	2	4	3	3	15
27	2	2	4	2	4	2	2	18
28	2	3	3	2	2	4	4	20
29	1	1	2	2	2	4	3	15
30	1	1	2	2	4	2	3	15
31	2	2	3	2	3	3	4	19
32	2	2	2	3	5	1	4	19
33	3	3	3	1	4	2	2	18
34	2	2	3	2	4	2	3	18
35	2	2	3	1	4	3	4	19
36	2	3	2	2	4	1	4	18
37	2	2	2	3	2	4	3	18
38	2	2	4	2	3	3	4	20
39	2	2	3	3	4	2	2	18
40	1	1	1	2	2	4	3	14
41	2	2	4	2	3	3	4	20

42	2	2	4	1	4	2	3	18
43	2	2	2	2	5	1	3	17
44	1	1	2	1	4	2	2	13
45	2	3	2	2	5	2	2	18
46	1	1	4	1	3	3	4	17
47	3	3	4	1	4	3	4	22
48	2	2	2	2	5	1	4	18
49	2	2	3	2	3	3	3	18
50	1	1	2	1	2	4	3	14
51	1	1	1	1	5	2	4	15
52	2	2	2	2	3	4	3	18
53	2	2	4	1	3	3	3	18
54	1	1	2	2	3	3	4	16
55	2	2	2	2	5	1	3	17
56	2	2	3	2	3	3	4	19
57	1	1	2	3	2	3	4	16
58	1	1	2	2	5	1	4	16
59	2	3	3	2	3	3	4	20
60	2	2	4	3	4	2	2	19
61	2	2	2	2	3	3	3	17
62	2	2	4	1	3	3	4	19
63	3	3	2	2	3	3	4	20
64	2	3	2	1	2	4	3	17
65	2	2	3	2	3	3	4	19
66	2	2	2	2	3	3	3	17
67	3	3	3	2	3	3	4	21
68	2	2	4	1	4	2	2	17
69	2	2	2	2	2	3	4	17
70	1	1	1	2	5	2	3	15
71	2	2	4	1	4	2	3	18
72	2	2	3	2	3	4	4	20
73	2	2	4	2	4	2	4	20
74	3	3	2	3	3	4	4	22
75	2	2	3	2	3	3	4	19
76	2	2	4	1	4	1	2	16
77	2	2	4	1	3	3	4	19
78	1	1	2	3	2	3	4	16
79	2	2	3	2	2	4	3	18
80	2	2	2	2	5	3	4	20
81	2	2	2	2	3	3	4	18
82	2	2	3	2	4	3	4	20
83	3	3	2	2	3	4	4	21
84	2	2	3	1	3	3	4	18
85	2	2	3	2	4	1	2	16

Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kesetaraan (X₅)

No	Item Pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	4	3	3	3	25
2	4	3	3	3	2	3	2	20
3	2	2	3	2	2	3	3	17
4	3	3	3	2	2	3	2	18
5	3	3	3	3	3	2	2	19
6	2	2	2	2	2	1	3	14
7	2	2	1	2	1	3	4	15
8	2	2	2	1	1	4	5	17
9	2	1	2	3	2	2	3	15
10	3	2	2	3	4	5	3	22
11	4	5	3	3	4	3	2	24
12	4	3	3	3	3	3	4	23
13	5	4	3	2	3	5	4	26
14	3	4	3	3	3	3	3	22
15	3	4	3	3	2	2	3	20
16	4	5	4	3	3	2	2	23
17	3	3	4	3	3	3	2	21
18	4	4	3	3	2	3	2	21
19	4	3	3	3	3	3	2	21
20	2	2	2	3	2	4	3	18
21	3	2	3	3	2	5	5	23
22	5	3	4	2	4	4	2	24
23	4	4	5	3	4	4	2	26
24	3	3	3	2	2	4	5	22
25	5	3	4	2	2	2	2	20
26	4	4	5	3	2	2	2	22
27	4	3	4	4	4	4	2	25
28	3	4	3	4	4	4	3	25
29	3	4	3	4	4	4	5	27
30	2	2	2	2	3	4	3	18
31	2	2	2	4	4	4	3	21
32	5	2	5	2	2	4	2	22
33	3	5	3	3	2	5	4	25
34	3	2	4	2	2	4	4	21
35	4	4	4	4	3	4	2	25
36	4	3	4	3	2	5	2	23
37	3	3	5	3	2	4	4	24
38	3	4	3	3	2	5	4	24
39	3	4	5	4	3	4	5	28
40	3	4	5	4	4	4	2	26
41	2	2	2	3	3	4	3	19

42	3	2	5	3	2	5	4	24
43	2	5	2	3	2	2	3	19
44	4	3	4	3	2	4	2	22
45	3	4	4	4	3	2	2	22
46	3	5	3	4	3	4	2	24
47	2	2	5	4	3	4	3	23
48	2	2	2	4	4	4	5	23
49	2	5	2	3	2	5	4	23
50	3	4	3	4	4	4	2	24
51	4	4	5	4	3	2	2	24
52	3	2	3	2	3	4	2	19
53	5	3	4	3	2	2	2	21
54	3	5	3	4	4	4	4	27
55	3	3	3	3	2	4	4	22
56	4	3	4	3	4	4	2	24
57	4	4	5	3	2	4	4	26
58	3	2	4	4	3	2	2	20
59	3	4	2	3	2	2	4	20
60	2	2	2	5	5	4	4	24
61	2	2	5	2	2	4	4	21
62	4	4	5	4	3	4	2	26
63	4	3	3	3	3	4	2	22
64	5	3	4	4	3	2	2	23
65	5	3	4	2	2	2	2	20
66	3	2	2	4	4	4	4	23
67	4	4	4	4	3	2	2	23
68	3	2	3	2	2	2	5	19
69	3	4	2	4	4	5	4	26
70	2	2	2	2	4	4	3	19
71	3	2	4	2	2	2	4	19
72	5	3	4	3	4	5	2	26
73	4	3	5	3	5	4	2	26
74	3	3	4	4	4	4	4	26
75	2	5	2	3	4	4	3	23
76	4	4	5	4	4	4	2	27
77	5	3	4	2	2	5	2	23
78	3	3	4	3	4	5	5	27
79	3	4	5	3	4	4	4	27
80	2	5	2	3	4	4	3	23
81	3	3	4	3	4	4	5	26
82	3	5	4	3	4	5	4	28
83	3	5	2	3	5	4	4	26
84	3	5	2	4	4	4	4	26
85	5	4	4	3	4	4	2	26

Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Item Pernyataan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2	2	3	4	4	4	2	3	3	27
2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	25
3	2	3	4	3	4	3	1	4	4	28
4	3	3	2	5	2	3	2	3	3	26
5	3	4	2	5	2	2	2	2	3	25
6	3	2	2	1	1	2	5	3	1	20
7	2	2	4	2	4	4	2	4	4	28
8	3	1	3	2	4	4	4	5	4	30
9	2	3	3	1	3	4	1	3	4	24
10	2	2	3	4	3	3	2	4	3	26
11	3	4	2	5	3	3	4	3	2	29
12	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25
13	2	2	2	4	3	2	3	5	4	27
14	3	4	3	4	3	2	2	3	3	27
15	2	2	2	4	4	3	2	3	3	25
16	3	1	2	4	3	3	4	3	2	25
17	3	3	2	4	2	3	2	3	3	25
18	3	2	3	4	3	3	2	4	4	28
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
20	2	1	2	4	3	4	3	5	2	26
21	2	2	3	4	1	4	1	2	1	20
22	2	2	3	5	3	4	1	2	3	25
23	3	2	2	4	2	2	4	3	2	24
24	4	4	2	4	1	4	3	2	2	26
25	4	2	2	4	3	4	2	2	3	26
26	3	1	2	4	3	4	3	3	3	26
27	2	4	2	5	2	3	3	3	1	25
28	3	2	3	5	2	4	3	2	1	25
29	4	4	2	3	3	4	3	2	3	28
30	2	1	2	4	3	4	3	2	2	23
31	2	1	3	5	1	3	3	4	2	24
32	3	2	3	4	4	3	3	3	4	29
33	4	4	2	4	2	4	2	3	2	27
34	4	3	2	5	2	4	2	3	2	27
35	3	2	2	4	3	4	3	2	2	25
36	3	2	4	2	3	4	2	2	2	24
37	3	2	4	5	2	4	2	3	2	27
38	4	3	2	4	3	4	3	3	4	30
39	4	4	2	4	2	5	1	3	1	26
40	3	2	2	4	3	4	2	3	2	25
41	2	1	4	5	1	3	2	3	2	23

42	3	2	2	4	4	4	2	2	4	27
43	3	2	2	4	3	2	4	3	2	25
44	4	4	5	2	3	4	2	3	2	29
45	4	3	2	4	3	4	3	2	4	29
46	3	1	2	5	2	4	3	4	2	26
47	2	2	3	4	3	4	2	2	4	26
48	4	4	2	4	2	3	2	4	2	27
49	4	3	4	5	2	3	2	3	2	28
50	3	2	2	4	3	3	3	3	4	27
51	3	2	2	4	3	4	1	2	2	23
52	3	2	2	4	4	4	1	2	3	25
53	3	2	2	4	2	2	4	5	2	26
54	3	2	2	4	2	2	4	3	2	24
55	4	4	2	5	1	4	2	3	1	26
56	3	2	3	4	3	4	2	3	2	26
57	3	2	2	4	2	5	1	3	1	23
58	2	4	2	5	2	4	2	2	2	25
59	2	2	3	3	4	4	2	3	4	27
60	2	2	3	4	1	3	3	4	2	24
61	2	4	2	4	3	3	2	3	2	25
62	2	2	2	4	2	4	2	3	1	22
63	3	4	4	5	1	4	2	3	1	27
64	3	2	4	3	3	2	4	4	2	27
65	3	4	4	3	4	4	2	2	4	30
66	2	1	3	5	3	4	2	3	2	25
67	4	4	2	4	4	2	4	5	3	32
68	3	2	2	4	3	4	1	3	2	24
69	3	2	4	3	3	4	1	3	2	25
70	2	2	4	5	4	5	1	3	3	29
71	2	2	2	4	4	4	2	3	3	26
72	4	4	2	4	3	3	2	4	2	28
73	3	4	5	3	3	4	2	3	2	29
74	3	3	2	4	4	4	2	3	4	29
75	3	4	2	4	3	2	4	3	2	27
76	2	1	5	3	4	4	2	3	3	27
77	3	4	5	3	3	4	1	3	2	28
78	4	3	2	4	2	4	2	3	2	26
79	3	3	4	5	2	2	4	5	2	30
80	3	4	4	4	3	5	1	2	3	29
81	4	3	2	4	2	4	2	4	2	27
82	2	4	4	3	3	4	1	3	3	27
83	4	3	2	3	4	4	1	3	4	28
84	4	4	2	4	3	2	4	3	3	29
85	2	3	4	5	3	4	2	3	3	29

Total Jawaban Responden

No	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	X ₁ ²	X ₂ ²	X ₃ ²	X ₄ ²	X ₅ ²	Y ²
1	21	22	26	16	25	27	441	484	676	256	625	729
2	24	21	27	17	20	25	576	441	729	289	400	625
3	27	24	25	21	17	28	729	576	625	441	289	784
4	27	20	28	16	18	26	729	400	784	256	324	676
5	24	19	30	17	19	25	576	361	900	289	361	625
6	20	21	24	23	14	20	400	441	576	529	196	400
7	21	21	22	20	15	28	441	441	484	400	225	784
8	25	22	23	21	17	30	625	484	529	441	289	900
9	27	22	26	22	15	24	729	484	676	484	225	576
10	17	18	19	22	22	26	289	324	361	484	484	676
11	31	24	24	19	24	29	961	576	576	361	576	841
12	30	20	24	15	23	25	900	400	576	225	529	625
13	24	29	22	28	26	27	576	841	484	784	676	729
14	27	22	27	19	22	27	729	484	729	361	484	729
15	24	19	26	17	20	25	576	361	676	289	400	625
16	24	22	24	15	23	25	576	484	576	225	529	625
17	23	21	27	17	21	25	529	441	729	289	441	625
18	22	21	27	19	21	28	484	441	729	361	441	784
19	28	19	24	19	21	29	784	361	576	361	441	841
20	26	18	24	21	18	26	676	324	576	441	324	676
21	26	18	21	16	23	20	676	324	441	256	529	400
22	25	21	24	17	24	25	625	441	576	289	576	625
23	31	20	27	19	26	24	961	400	729	361	676	576
24	24	19	26	17	22	26	576	361	676	289	484	676
25	18	17	23	17	20	26	324	289	529	289	400	676
26	28	20	25	15	22	26	784	400	625	225	484	676
27	21	20	24	18	25	25	441	400	576	324	625	625
28	26	18	22	20	25	25	676	324	484	400	625	625
29	27	20	25	15	27	28	729	400	625	225	729	784
30	20	19	24	15	18	23	400	361	576	225	324	529
31	25	21	23	19	21	24	625	441	529	361	441	576
32	27	17	26	19	22	29	729	289	676	361	484	841
33	28	21	22	18	25	27	784	441	484	324	625	729
34	24	16	25	18	21	27	576	256	625	324	441	729
35	22	20	26	19	25	25	484	400	676	361	625	625
36	24	20	23	18	23	24	576	400	529	324	529	576
37	25	17	23	18	24	27	625	289	529	324	576	729
38	24	20	27	20	24	30	576	400	729	400	576	900
39	24	20	23	18	28	26	576	400	529	324	784	676
40	24	20	22	14	26	25	576	400	484	196	676	625
41	23	22	23	20	19	23	529	484	529	400	361	529
42	22	23	23	18	24	27	484	529	529	324	576	729

43	25	20	24	17	19	25	625	400	576	289	361	625
44	23	21	24	13	22	29	529	441	576	169	484	841
45	29	20	23	18	22	29	841	400	529	324	484	841
46	20	22	21	17	24	26	400	484	441	289	576	676
47	29	16	25	22	23	26	841	256	625	484	529	676
48	22	18	26	18	23	27	484	324	676	324	529	729
49	20	19	22	18	23	28	400	361	484	324	529	784
50	20	17	24	14	24	27	400	289	576	196	576	729
51	21	17	24	15	24	23	441	289	576	225	576	529
52	28	21	24	18	19	25	784	441	576	324	361	625
53	25	18	24	18	21	26	625	324	576	324	441	676
54	23	18	25	16	27	24	529	324	625	256	729	576
55	23	19	23	17	22	26	529	361	529	289	484	676
56	24	22	25	19	24	26	576	484	625	361	576	676
57	32	20	23	16	26	23	1024	400	529	256	676	529
58	23	24	27	16	20	25	529	576	729	256	400	625
59	24	18	23	20	20	27	576	324	529	400	400	729
60	31	19	24	19	24	24	961	361	576	361	576	576
61	23	15	29	17	21	25	529	225	841	289	441	625
62	25	18	25	19	26	22	625	324	625	361	676	484
63	20	21	25	20	22	27	400	441	625	400	484	729
64	22	18	25	17	23	27	484	324	625	289	529	729
65	23	22	28	19	20	30	529	484	784	361	400	900
66	22	18	23	17	23	25	484	324	529	289	529	625
67	23	21	27	21	23	32	529	441	729	441	529	1024
68	25	18	26	17	19	24	625	324	676	289	361	576
69	22	17	27	17	26	25	484	289	729	289	676	625
70	25	19	24	15	19	29	625	361	576	225	361	841
71	22	17	22	18	19	26	484	289	484	324	361	676
72	23	18	26	20	26	28	529	324	676	400	676	784
73	27	21	25	20	26	29	729	441	625	400	676	841
74	28	20	27	22	26	29	784	400	729	484	676	841
75	22	18	24	19	23	27	484	324	576	361	529	729
76	22	18	28	16	27	27	484	324	784	256	729	729
77	24	24	24	19	23	28	576	576	576	361	529	784
78	23	19	22	16	27	26	529	361	484	256	729	676
79	24	18	27	18	27	30	576	324	729	324	729	900
80	30	18	25	20	23	29	900	324	625	400	529	841
81	23	16	23	18	26	27	529	256	529	324	676	729
82	24	21	28	20	28	27	576	441	784	400	784	729
83	27	27	23	21	26	28	729	729	529	441	676	784
84	24	20	26	18	26	29	576	400	676	324	676	841
85	23	21	24	16	26	29	529	441	576	256	676	841
86	21	17	26	18	20	25	441	289	676	324	400	625

87	24	18	26	17	25	23	576	324	676	289	625	529
Total	211	172	214	157	196	228	520	345	530	290	453	604
al	3	1	2	8	8	6	97	21	78	80	54	86
	$\sum X_1$	$\sum X_2$	$\sum X_3$	$\sum X_4$	$\sum X_5$	$\sum Y$	$\sum X_1$	$\sum X_2$	$\sum X_3$	$\sum X_4$	$\sum X_5$	$\sum Y$

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097

22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. WR. Supratman Kandang Limun, Bengkulu 38371.A
 Telepon : (0736) 21170, 21884 Faksimile : (0736) 22105
 Laman : www.unib.ac.id e-mail : rektorat@unib.ac.id

No. : 011 /UN30.5/IKOM/PL/2013
 Lamp. : -
 Hal. : Rekomendasi Izin Penelitian

Bengkulu, 22 Juli 2013

Yth. **Dekan Fisip**
 di Universitas Bengkulu

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Dwi Aji Budiman, S.Sos.,MA
 NIP : 19791110 200501 1 002
 Jabatan : Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini,

Nama : **Hendra Sinaga**
 NPM : **D1E006031**
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Judul : "Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna ASKES di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu"

Ingin mengurus surat Di **RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu**, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak untuk dapat memberikan surat rekomendasi kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian pada tempat yang dimaksud.

Demikian surat rekomendasi ini, untuk dipergunakan sesuai dengan keperluan.

Jurusan Ilmu Komunikasi
 Ketua

 Dwi Aji Budiman, S.Sos.,MA
 NIP 19791110 200501 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan W.R. Supratman Kandang Limun, Bengkulu 38371A
Telpun : (0736) 21170 – 21038 Faksimile: (0736) 21038
Laman: www.unib.ac.id e-mail: rektorat@unib.ac.id

Nomor : 3267 /UN30.5/EP/2013

23 Juli 2013

Lampiran : -

Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T)
Provinsi Bengkulu.

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu yang berikut

Nama : Hendra Sinaga
NPM : DIE006031
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

berencana melakukan penelitian untuk Skripsinya dengan judul; *"Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna ASKES di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu"*.

Lokasi Penelitian : Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara memberi izin penelitian bagi mahasiswa tersebut.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.



a.n. Dekan
Pembantu Dekan Bidang Akademik,

Drs. Fatmawati Eka Tjahjono, MA
1958 116 198702 1 002



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Pembangunan No. 1 Telepon/Fax : (0736) 23512 Kode Pos : 38225
Website: www.kp2tprovbengkulu.go.id Blog: www.kp2tbengkulu.blogspot.com
BENGKULU

REKOMENDASI

Nomor : 503/7.a/1063 / KP2T / 2013

TENTANG PENELITIAN

- sar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 02 Tahun 2013 tanggal 18 Februari 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non (Bukan) Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
 2. Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB). Nomor : 3267/UN30.5/EP/2013, Tanggal 23 Juli 2013 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan Diterima Di KP2T Tanggal 25 Juli 2013

Nama / NPM	: Hendra Sinaga / D1E006031
Pekerjaan	: Mahasiswa
Maksud	: Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian	: Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna ASKES Di RSUD dr.M.Yunus Bengkulu
Daerah Penelitian	: RSUD dr.M.Yunus Bengkulu.
Waktu Penelitian/Kegiatan	: 25 Juli 2013 s/d 25 Agustus 2013
Penanggung Jawab	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu (UNIB)

gan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/Kepala Kantor Kesbang Pol dan Linmas atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

kian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 25 Juli 2013



HENDRY POERWANTRISNO
Pembina Tk. I
NIP. 19620921 199003 1 003

isan :

- h. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
- h. Direktur RSUD dr M Yunus Bengkulu



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU

Badan Layanan Umum Daerah

RSUD Dr. M. YUNUS

Jl. Bhayangkara Bengkulu 38229 Telp. (0736) 52004 - 52006 Fax. (0736) 52007

Website: www.rsudmyunusbengkulu.co.id/email.info@rsudmyunusbengkulu.co.id



SURAT KETERANGAN

Nomor : 074/4970/BID-DIK/X/2013

Yang bertandatangan dibawah ini :

- a. Nama : Dra. SITI MAEMUNAH, MM
- b. Jabatan : Wakil Direktur Penunjang Medik dan Kependidikan

dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : **HENDRA SINAGA**
- b. NPM : D1E006031
- c. Jurusan/Institusi : S1 Ilmu Komunikasi / Universitas Bengkulu
- d. Judul Penelitian : Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Perawat dan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna ASKES di Ruang Melati dan Seruni RSUD dr. M. Yunus Bengkulu.
- e. Maksud : Telah Melakukan Penelitian mulai tanggal 12 Agustus 2013 s.d 12 September 2013.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bengkulu, 17 Oktober 2013

a.n. DIREKTUR

Wakil Direktur Penunjang Medik dan Kependidikan



Dra. SITI MAEMUNAH, MM

Pembina NIP. 19670421 199303 2 005